



VYSOKÉ UČENÍ TECHNICKÉ V BRNĚ
BRNO UNIVERSITY OF TECHNOLOGY



ÚSTAV SOUDNÍHO INŽENÝRSTVÍ
INSTITUTE OF FORENSIC ENGINEERING

NÁVRH METODIKY VÝBĚRU VHODNÉHO POJISTNÉHO PRODUKTU V OBLASTI NEŽIVOTNÍHO POJITĚNÍ JAKO OCHRANY SPOTŘEBITELE PROTI RIZIKU

PROPOSAL FOR A METHOD OF SELECTING A SUITABLE NON-LIFE INSURANCE PRODUCT
FOR THE PROTECTION OF A CONSUMERS AGAINST RISK

DIPLOMOVÁ PRÁCE
DIPLOMA THESIS

AUTOR PRÁCE
AUTHOR

Bc. MARTINA DANIHELKOVÁ

VEDOUCÍ PRÁCE
SUPERVISOR

doc. Ing. et Ing. STANISLAV ŠKAPA,
Ph.D.

BRNO 2014

Vysoké učení technické v Brně, Ústav soudního inženýrství

Akademický rok: 2013/14

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

student(ka): Bc. Martina Danihelková

který/která studuje v **magisterském studijním programu**

obor: **Řízení rizik firem a institucí (3901T048)**

Ředitel ústavu Vám v souladu se zákonem č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a se Studijním a zkušebním řádem VUT v Brně určuje následující téma diplomové práce:

Návrh metodiky výběru vhodného pojistného produktu v oblasti neživotního pojištění jako ochrany spotřebitele proti riziku

v anglickém jazyce:

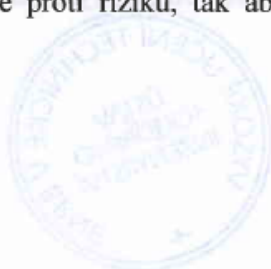
Proposal for a Method of Selecting a Suitable Non-life Insurance Product for the Protection of a Consumers Against Risk

Stručná charakteristika problematiky úkolu:

Úkolem bude kriticky analyzovat charakteristiku chování spotřebitelů v podmínkách rizika s cílem návrhu opatření vedoucích k podpoře racionálního chování spotřebitelů v rizikových situacích.

Cíle diplomové práce:

Cílem práce je návrh metodiky výběru vhodného pojistného produktu v oblasti neživotního pojištění jako ochrany spotřebitele proti riziku, tak aby byly zohledněny jeho individuální požadavky a potřeby.



Seznam odborné literatury:

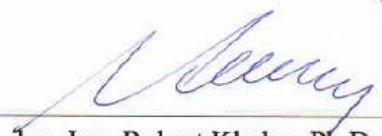
- DUCHÁČKOVÁ, E. Principy pojištění a pojišťovnictví. 3. vyd. Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
- ŘEZÁČ, F. Pojišťovnictví. 1. vyd. Brno: Vysoké učení technické, 2011. 110 s. ISBN 978-80-214-4242-9.
- ŘEZÁČ, F. Řízení rizik v pojišťovnictví. 1. vyd. Brno: Masarykova Univerzita, 2011. 220 s. ISBN 978-80-210-5637-4.
- RAIS, K., SMEJKAL, V. Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích. 3. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 360 s. ISBN 978-80-247-3051-6.
- TICHÝ, M. Ovládání rizika – analýza a management. 1. vyd. Praha: Nakladatelství C. H. Beck, 2006. 396 s. ISBN 80-7179-415-5.

Vedoucí diplomové práce: doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D.

Termín odevzdání diplomové práce je stanoven časovým plánem akademického roku 2013/14.

V Brně, dne 24.10.2012




doc. Ing. Robert Kledus, Ph.D.
ředitel vysokoškolského ústavu

Abstrakt

Cílem diplomové práce s názvem „Návrh metodiky výběru vhodného pojistného produktu v oblasti neživotního pojištění jako ochrany spotřebitele proti riziku“ je navrhnout čtenářům metodiku, kterou se mohou řídit při výběru pro ně vhodného produktu neživotního pojištění tak, aby se pojistili proti rizikům, které by je nejvíce ohrozily, a nastavili si pojistné částky tak, aby v případě, že dané riziko nastane, odstranili jeho finanční důsledky. V části práce obsahující dotazníkové šetření je zkoumán postoj spotřebitelů k neživotnímu pojištění a jejich chování při výběru pojistného produktu.

Abstract

The aim of the thesis entitled "Proposal for a method of selecting a suitable non-life insurance product for the protection of a consumers against risk" is to suggest a method that readers can follow when choosing the right non-life insurance product to protect them against risks which could harm them the most, and to help set the most effective the sum insured. The part containing the survey is exposing consumer attitudes toward non-life insurance and their behavior when choosing an insurance product.

Klíčová slova

Pojišťovnictví, neživotní pojištění, rozhodování, riziko.

Keywords

Insurance, non-life insurance, decision making, risk.

Bibliografická citace

DANIHELKOVÁ, M. Návrh metodiky výběru vhodného pojistného produktu v oblasti neživotního pojištění jako ochrany spotřebitele proti riziku. Brno: Vysoké učení technické v Brně, Ústav soudního inženýrství, 2014. 107 s. Vedoucí diplomové práce doc. Ing. et Ing. Stanislav Škapa, Ph.D..

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně a že jsem uvedla všechny použité informační zdroje.

V Brně dne 28.5.2014

.....

podpis diplomanta

Poděkování

Ráda bych zde poděkovala svému vedoucím diplomové práce doc. Ing. Stanislavu Škapovi, Ph.D. za odborné rady a vedení při zpracování této práce.

OBSAH

ÚVOD.....	10
TEORETICKÉ POZNATKY	12
1.1 RIZIKO.....	12
1.1.1 Míra rizika, rizikovost	13
1.1.2 Analýza rizik	13
1.1.3 Management rizik	14
1.1.4 Metoda IPR - Identifikace Procesů a Rizik	16
1.2 CHOVÁNÍ SPOTŘEBITELE	17
1.2.1 Chování spotřebitele obecně	17
1.2.2 Bilancování spotřebitele	18
1.2.3 Faktory ovlivňující spotřebitele.....	19
1.2.4 Rozhodování spotřebitele	20
1.2.5 Přístupy k riziku.....	23
1.2.6 Způsoby snižování rizika	24
1.3 POJIŠTĚNÍ.....	26
1.3.1 Charakteristika pojištění	26
1.3.2 Klasifikace pojištění podle předmětu pojištění.....	26
1.3.3 Pojistné	27
1.3.4 Rizika pojišťování	27
1.3.5 Pojistná částka.....	28
2 NEŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ V ČESKÉ REPUBLICE	29
2.1 NEŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ	29
2.1.1 Předmět neživotního pojištění	29
2.1.2 Klasifikace odvětví neživotního pojištění podle zákona o pojišťovnictví	30

2.1.3	<i>Skupiny odvětví neživotního pojištění</i>	33
2.1.4	<i>Úrazové pojištění</i>	34
2.1.5	<i>Pojištění domácnosti</i>	37
2.1.6	<i>Pojištění nemovitosti</i>	38
2.1.7	<i>Havarijní pojištění</i>	38
2.1.8	<i>Pojištění odpovědnosti</i>	40
3	DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ	41
3.1	Cíl	41
3.2	Vyhodnocení dotazníku	41
3.3	Shrnutí výsledků výzkumu	44
4	VLASTNÍ NÁVRH	48
4.1	Obecný postup	49
4.2	Úrazové pojištění	53
4.2.1	<i>Identifikace rizik</i>	53
4.2.2	<i>Zhodnocení závažnosti rizik</i>	55
4.2.3	<i>Stanovení pojistné částky</i>	57
4.2.4	<i>Konzultace s pojišťovnami a porovnání jejich nabídek</i>	58
4.2.5	<i>Přehodnocení pojistných rizik</i>	58
4.2.6	<i>Sjednání pojištění</i>	58
4.3	Pojištění domácnosti	59
4.3.1	<i>Identifikace rizika</i>	59
4.3.2	<i>Zhodnocení závažnosti rizika</i>	60
4.3.3	<i>Stanovení pojistné částky</i>	61
4.3.4	<i>Konzultace s pojišťovnami, porovnání jejich nabídek</i>	61
4.3.5	<i>Přehodnocení pojistných rizik</i>	61
4.3.6	<i>Sjednání pojištění</i>	62

4.4	Pojištění nemovitosti	63
4.4.1	<i>Identifikace rizik</i>	<i>63</i>
4.4.2	<i>Zhodnocení závažnosti rizik</i>	<i>64</i>
4.4.3	<i>Stanovení pojistné částky.....</i>	<i>65</i>
4.4.4	<i>Konzultace s pojišťovnami, porovnání jejich nabídek.....</i>	<i>66</i>
4.4.5	<i>Přehodnocení pojistných rizik</i>	<i>66</i>
4.4.6	<i>Sjednání pojištění</i>	<i>66</i>
4.5	Havarijní pojištění	67
4.5.1	<i>Identifikace rizik</i>	<i>67</i>
4.5.2	<i>Zhodnocení závažnosti rizik</i>	<i>68</i>
4.5.3	<i>Stanovení pojistné částky.....</i>	<i>70</i>
4.5.4	<i>Konzultace s pojišťovnami, porovnání jejich nabídek.....</i>	<i>70</i>
4.5.5	<i>Přehodnocení pojistných rizik</i>	<i>70</i>
4.5.6	<i>Sjednání pojištění</i>	<i>70</i>
4.6	Pojištění odpovědností za škodu v běžném občanském životě	71
ZÁVĚR.....		73
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY		75
SEZNAM OBRÁZKŮ		78
SEZNAM TABULEK		79
SEZNAM PŘÍLOH		80

ÚVOD

Riziko je slovo, které většina lidí vnímá negativně. Riziko vidíme jako něco, co nás nějakým způsobem ohrozí. Najdou se ale i tací, kteří riziko vidí jako příležitost, které rizikové situace přitahují a sami je vyhledávají. Protože přístup k riziku první skupiny však převládá a většina lidí má k riziku averzi, hledáme způsoby, jak se zmírnit dopady rizika, pokud se mu nemůžeme úplně vyhnout.

Pojištění vzniklo, jako jeden ze způsobů ochrany proti nepříznivým nahodilým událostem prvotně pro řemeslníky a obchodníky, tedy podnikatele. Postupem času se rozvinulo do dnešní podoby, kdy pojištění jednotlivců je stejné běžné, jako pojištění podnikatelských rizik. V České republice aktuálně nabízí produkty neživotního pojištění 20 pojišťoven, některé nabízejí i více variant stejného druhu pojištění. Máme-li si tedy vybrat pro nás ten správný produkt, budeme zahlceni obrovským množstvím informací, které mohou být komplikované. Protože konkurence na trhu je velká, každá z pojišťoven se snaží, aby jejich produkt byl něčím jedinečný a právě to pro nás může někdy činit pojistné produkty těžko srovnatelné.

Cílem práce je navrhnout postup výběru vhodného pojistného produktu v oblasti neživotního pojištění, který by spotřebitele ochránil proti riziku, tak aby byly zohledněny jeho individuální požadavky a potřeby. Každý spotřebitel by se chtěl rozhodovat správně, avšak rozhodování o výběru pojistného produktu není vůbec jednoduchý proces a tak v něm můžeme udělat spoustu chyb.

Naše rozhodování by v ideálním případě neměl příliš ovlivnit strach z rizika, mohli bychom podlehnout vnějším tlakům a pořídit si produkt, který pro nás nepotřebný a něj zbytečně na něj vynaložíme peníze, za které si pouze koupíme dobrý pocit. Pokud riziko vyhledáváme, mohli bychom naopak podlehnout dojmu, že pojištění vůbec nepotřebujeme, a přestože by nás případné škody mohly velice výrazně ohrozit, si žádný pojistný produkt nesjednáme.

Svou práci jsem rozdělila do několika částí. První část obsahuje teoretické poznatky nabyté studiem, zabývá se rizikem, jeho vznikem, druhy a způsoby ochrany vůči němu, vysvětluje chování spotřebitele, jak se rozhoduje, které faktory jej při tom ovlivňují, a v neposlední řadě popisuje pojištění, jeho důvod, klasifikace i rizika.

Ve následující části práce jsou popsány jednotlivé druhy neživotního pojištění, jejichž výběr je předmětem práce a pro které bude dále navržena metodika. Tato část poskytne obecné informace o pojištění úrazovém, havarijním, pojištění domácnosti a nemovitosti a pojištění odpovědnosti za škodu v běžném občanském životě.

Analytická část práce obsahuje dotazníkové šetření, jehož úkolem je kriticky analyzovat charakteristiku chování spotřebitelů v podmínkách rizika. Vyhodnocení dotazníku odpovídá na otázky, jak se respondenti rozhodují při výběru pojistných produktů, jaké pojistné produkty využívají, co je pro ně při jejich výběru nejdůležitější a zda respondenti uvažují v souladu s primárním účelem pojištění a rozhodují se spíše racionálně nebo emocionálně.

Ve závěrečné části své diplomové práce navrhnu postup, jak přistupovat k výběru pojistného produktu v oblasti neživotního pojištění ještě před tím, než se seznámím s konkrétními nabídkami pojišťoven. Postup je navržen s pomocí metody IPR, tedy identifikací rizik a zhodnocení jejich závažnosti, a měl by čtenářům pomoci k tomu, aby si nejdříve sami ujasnili, co je může ohrozit a jak moc tak, aby při komunikaci s pojišťovnou již věděli, co chtějí, a co je pro ně vhodné.

TEORETICKÉ POZNATKY

1.1 RIZIKO

Výraz *riziko* pochází z terminologie řeckých a italských námořníků, kteří tímto slovem v Řecku (rhizikon) a v Itálii (risico, risco, rischio) označovali skalní útesy, jež vyčnívaly z moře, obecnějším významem slova pak bylo nebezpečí. Zejména nebezpečí pro plavbu na moři, ale také jiné nástrahy nebo obtíže. Právě z nebezpečných skal se velmi pravděpodobně vyvinul český výraz „úskalí“. Termín *riziko* je dnes užíván nejen v odborné terminologii, ale také v běžné řeči. Tento termín nemá jednoznačný význam ani definici a bývá nejčastěji používán zejména v následujících čtyřech významech [7]:

- Označuje nejčastěji nebezpečí či hrozby, možnost vzniku škody, ztráty nebo nezdaru.
- Představuje podmínky, okolnosti, nebo jevy, které by mohly vést ke vzniku nebezpečné nebo nepříznivé situace, k selhání, nehodě, havárii nebo jinému ohrožení. Termín *riziko* zde vnímáme jako potencionální příčinu nebo zdroj zmíněných nežádoucích událostí.
- O riziku mluvíme tehdy, existují-li alespoň dvě alternativní možnosti a nejméně jedna z těchto alternativ je nepříznivá. V tomto případě spojujeme pojem **riziko** s dalšími pojmy a to **pravděpodobností**, **nejistotou** a **variabilitou**, které se vztahují ke konečnému výsledku události. Riziko zde vyjadřuje potencialitu, ne jednoznačnou určenost.
- Pojem *riziko* tedy nemůže vyjadřovat nebezpečí, které je jisté a neodvratitelné, ale vztahuje se k dopadům a následkům, které i při jistotě, že událost nastane, nelze předem určit.

Podle K. Raise *riziko* v nejširším smyslu slova znamená vystavení nepříznivým okolnostem. A dále tento pojem může být specifitěji definován jako [9]:

1. Pravděpodobnost nebo možnost vzniku ztráty nebo nezdaru;
2. variabilita výsledků nebo nejistota jejich dosažení;
3. odchýlení od skutečných a očekávaných výsledků;
4. pravděpodobnost výsledku odlišného než je výsledek očekávaný;

5. situace, ve které kvantitativní rozsah určitého jevu podléhá jistému rozdělení pravděpodobnosti;
6. možnost negativní odchylky od požadovaného cíle;
7. nebezpečí chybného rozhodnutí;
8. spekulativní riziko = možnost vzniku zisku nebo ztráty;
9. investiční riziko = neurčitost spojená s vývojem hodnoty investovaného aktiva;
10. střední hodnota ztrátové funkce;
11. možnost, že určitá hrozba využije určité zranitelnosti systému.

1.1.1 Míra rizika, rizikovost

Výraz riziko se v souvislosti s analýzami rizik používá pro pravděpodobnost že nastane nějaká negativní, nežádoucí událost s následky ztráty nebo materiální škody. Nežádoucí je také ztráta kontroly nad procesem, nehoda, zranění, finanční ztráta, poruchovost, zranitelnost, nesplnění úkolu, nedodržení termínu atd. Riziko vyjadřuje nejistotu, tedy nepředvídatelnost, neurčitost nebo nejednoznačnost výsledku. Vedle pravděpodobnosti vzniku nežádoucí události, riziko vyjadřuje i závažnost nebo-li míru negativních důsledků. V těchto významech by správněji měly být užity výrazy **míra rizika** nebo **rizikovost**. [7]

1.1.2 Analýza rizik

Analýza rizik je prvním krokem procesu vedoucího k jejich snižování. Analýza může být chápána jako proces, kdy se hrozby definují, zjišťují se pravděpodobnosti a závažnost opadu při jejich uskutečnění. Tento krok předchází řízení rizik, protože správné řešení problému v oblasti rizik je postaveno na správné a kvalitní analýze, z níž management rizik vychází.

1. **Identifikace aktiv** – vymezuje se posuzovaný subjekt a popisují se aktiva (vše, ať už hmotné či nehmotné, co má pro daný subjekt nějakou hodnotu), jež vlastní
2. **Stanovení hodnoty aktiv** – určuje se hodnota aktiv, která je založena na objektivním vyjádření vnímané ceny nebo na subjektivním ocenění důležitosti, a význam, jež pro subjekt mají, ohodnocuje se také možný dopad jejich ztráty, změny nebo jejich

poškození na chování nebo samotnou existenci subjektu, resp. jedince. Hodnota aktiva je relativní, protože závisí na úhlu pohledu hodnocení.

3. **Identifikace hrozeb a slabin** – stanovení druhů událostí a činností, jež by mohly negativně ovlivnit hodnotu aktiv, stanovení slabin subjektu, jež by mohly představovat hrozbu. Hrozba je cokoliv, co má na subjekt nežádoucí vliv a může způsobit ztrátu nebo škodu.
4. **Určení závažnosti hrozeb a míry zranitelnosti** – určení pravděpodobnosti, že se hrozba vyskytne a určení míry zranitelnosti subjektu vůči této hrozbě. Faktory ovlivňující úroveň hrozby jsou nebezpečnost (schopnost způsobit škodu) , přístup (např. frekvence výskytu hrozby) a motivace (zájem hrozbu vůči aktivu iniciovat). Zranitelnost je veličina vyjadřující citlivost aktiva na působení určité hrozby. Úroveň zranitelnosti je ovlivňována citlivostí (náchylností aktiva k poškození danou hrozbou) a kritičností (důležitostí aktiva pro daný subjekt). [10]

1.1.3 Management rizik

Management rizik je proces, ve kterém se subjekt řízení snaží o zamezení působení již existujících i budoucích faktorů a navrhuje řešení, jež by měly pomoci omezit dopad nežádoucích vlivů a naopak pomáhají využít příležitosti působení vlivů pozitivních. Řízení rizik je procesem navazujícím na předcházející analýzu rizik, z níž také vychází proces rozhodování. Jedná se o disciplínu z obecného projektového managementu. Náplní jakéhokoli managementu rizika je:

- Zajištění pasivních a aktivních nebezpečí
- Odhad rizik
- Rozhodování o riziku
- Identifikace celkového rizikového zatížení subjektu
- Ovládání nebezpečí a rizik
- Sledování realizací nebezpečí
- Vykazování nákladů spojených s realizací nebezpečí
- Informační podpora rozhodování subjektu v rozsahu jeho působnosti [10]

Postupy managementu rizika [10]

- **Plánování managementu rizika projektu**

Určení cílů analýzy rizika, rozhodnutí o postupech, jež se k vyšetření nebezpečí a rizik použijí.

- **Identifikace nebezpečí**

Identifikace segmentů vystavených nebezpečí, zdrojů nebezpečí a souběhů segmentů se zdroji, odhad závažnosti nebezpečí.

- **Kvalifikace nebezpečí**

Odhad závažnosti nebezpečí pro jeho kategorizaci, v tomto kroku se z rozhodování vyčlení nebezpečí, která jsou běžné ovladatelná, popřípadě nejsou neobvyklá, to neznamená, že se tato nebezpečí podceňují.

- **Kvantifikace nebezpečí**

Odhady pravděpodobností, expertní analýzy, popř. výpočet rizika pro nebezpečí hrožících,

- **Rozhodování o riziku**

Rozhodování s cílem minimalizovat, optimalizovat náklady spojené se souborem nebezpečích hrožících, pojištění, rozpočtové a jiné rezervy, optimalizace portfolia rizik apod. prioritizace rizik, sestavení map nebezpečí nebo rizik.

- **Sledování a hodnocení realizací scénářů nebezpečí**

Analýza průběhu a příčin a následků událostí, analýza událostí, jimž se zabránilo, přestože bezprostředně hrozily, závěry pro korekci plánování managementu rizika, hodnocení účinnosti managementu rizika

1.1.4 Metoda IPR - Identifikace Procesů a Rizik [18]

Analýza rizik a klasifikační škály. Cílem analýzy je určit potenciálně rizikové faktory, klasifikovat rizika podle jejich závažnosti, respektive urgentnosti potřeby ochrany a navrhnout nápravná a preventivní opatření s největším efektem.

Kontrolní seznam poskytuje návod pro systematické procházení procesy s cílem nacházet potenciální příčiny různých problémů - nedostatky, slabiny, skrytá rizika. Je třeba zahrnout co nejúplnější výčet rizik.

Klasifikační škály slouží k hodnocení závažnosti rizik a k určení argumentů zdůvodňující zvolené klasifikační stupně. Přínosem je poznání relevantních rizik a zajištění potřebné ochrany.

1.2 CHOVÁNÍ SPOTŘEBITELE

1.2.1 Chování spotřebitele obecně

Teoretické otázky chování a rozhodování spotřebitele z pohledu marketingu

Nákup pojišťovacího produktu můžeme přirovnat k nákupu téměř jakéhokoliv jiného produktu. Každý spotřebitel je jiný a bude se proto při nákupu nebo pořízení pojištění rozhodovat jinak a to zejména pod vlivem konkrétní situace a konkrétní nabídky. V marketingu bývají využívány obecně platné modely chování a rozhodování zákazníka, jež se snaží upozornit na základní faktory a vlivy, které na tento rozhodovací proces působí. [16]

Jedním z nejuznávanějších modelů je podle knihy Customer Behavior (Seth, Mittal, Newman) poměrně komplexní model, podle kterého chování a rozhodování spotřebitele vystihují následující stádia:

- Spotřebitel rozpoznává své potřeby. Zde se právě nejvíce projevují individuální odlišnosti vycházející z rozdílných demografických charakteristik, životního stylu, osobnostních dispozic, znalostí, postojů a motivací zákazníka. Dalším neméně silným vlivy působícími na zákazníka jsou vlivy prostředí – socioekonomické, kulturní a rodinné. A v neposlední řadě jsou důležité i předcházející informace a zkušenosti uložené v paměti zákazníka.
- Ve druhém stádiu spotřebitel přechází k vyhledávání informací o nabídce. V první řadě se jedná o informace uložené v paměti spotřebitele a o zhodnocení předchozích zkušeností. Nejsilněji zde však působí vnější informační zdroje, ať už se jedná o doporučení či zkušenosti blízkých osob, či jsou získávány od obchodníků nebo z hromadných sdělovacích prostředků.
- Ve třetím stádiu je zahrnuto vyhodnocení variant nabídky.
- Následuje stádium čtvrté a to rozhodnutí, zda bude produkt zakoupen a případně že ano, tak který.
- Posledním, pátým stádiem je vlastní vyhodnocení rozhodnutí spotřebitele, zvážení zdali rozhodnutí bylo správné či špatné, a jak ho toto rozhodnutí ovlivní v rozhodování v budoucnosti. [16]

Velmi podobně jako Seth, Mittal a Newman, popisují proces nákupního rozhodování také následující fáze:

1. Rozpoznání problému

Uvědomění si rozporu mezi stavem požadovaným a stavem skutečným.

2. Hledání informací

Hledání alternativy, jež by rozpor mezi stavem požadovaným a skutečným vyřešila.

3. Hodnocení alternativ

Stanovení hodnotících kritérií a charakteristik, jež spotřebitel očekává, nebo jímž se naopak chce vyhnout, přidělení vah jednotlivým kritériím, a porovnání nalezených alternativ s požadovaným stavem.

4. Nákupní rozhodnutí

Volba alternativy, jež se jeví jako nejvhodnější k dosažení požadovaného stavu.

5. Nákup

Vlastní zakoupení produktu.

6. Ponákupní hodnocení

Bilancování spotřebitele, hodnocení spokojenosti, zda volba byla správná či nikoliv. [13]

1.2.2 Bilancování spotřebitele

Ve vědomí spotřebitele probíhají psychologické procesy ovlivňující rozhodnutí spotřebitele, jež se týkají zejména následujících oblastí:

1. Závažnost problému, potřeby, kdy si spotřebitel uvědomuje významnost pocíťované potřeby v rámci vlastní hierarchie životních hodnot.
2. Míra informovanosti zákazníka, tedy úroveň znalostí o nabídce, případně jeho předchozí zkušenost.
3. Schopnost a ochota zákazníka dostát požadavkům nabídky, tedy ekonomická reálnost směny.
4. Uvědomění a racionální zvážení očekávaných nároků, přínosů a užitků nabídky.
5. Emocionální zvážení přijetí nabídky, může se jednat o míru sebeuspokojení, očekávání nových pocitů nebo nálad. [4]

1.2.3 Faktory ovlivňující spotřebitele

Osobní faktory [13]

Jedná se o faktory jež jsou jedinečné pro konkrétního spotřebitele. Jedná se především o demografické faktory:

- Věk
- Pohlaví
- Rasa
- Příslušnost do aktuální fáze cyklu rodiny
- Zaměstnanecké podmínky
- Ekonomické podmínky
- Životní styl
- Sebeuvědomění

Psychologické faktory [13]

- **Postoje**

Vnímání určitého produktu je ovlivňováno znalostmi a pozitivními nebo negativními pocity vůči němu. Spotřebitel se pomocí zkušeností a interakcí s jinými lidmi učí své postoje, jejichž změny jsou podmíněny osobností a životním stylem spotřebitele. Informace, které jsou v rozporu s jeho postoji, spotřebitel odmítá a upravuje si je tak, aby v souladu byly, a selektivně v paměti uchovává ty informace, které jeho postoje podporují.

- **Vnímání**

Vstupní informace podléhají procesu výběru, zpracování a interpretace, tak aby se pro nás staly smysluplnými. Naše vědomí vybírá čemu budeme věnovat pozornost, co zpracujeme a jak to budeme dále interpretovat. Vnímáme pomocí našich smyslů, zraku, chuti, sluchu, čichu a hmatu. Člověk může vnímat až sedm informací, jejich velikost se liší. Protože člověk může být velice rychle a snadno informacemi zahlcen, je naše pozornost selektivní.

- **Osobnost**

Vnitřní charakteristiky a chování tvoří osobnost a činí osobu jedinečnou. Jedinečnost (zejména individuální osobnost člověka, jeho zvláštnosti, schopnosti, potřeby, zájmy, sklony,

temperament i charakter) je tvořena dědičnými dispozicemi a osobními zkušenostmi. Důležité je i to jak spotřebitel vnímá sám sebe, všichni mají představu o tom jakí by chtěli být, mají své skutečné já a je určitým způsobem vnímá okolí.

- **Schopnost a znalosti**

Vlastnosti osobnosti, které jsou rozvinuté výcvikem, vzděláním a zkušeností a souhrn vzájemně souvisejících poznatků a zkušeností z určité oblasti nebo k nějakému účelu získané zejména praxí nebo studiem.

- **Motivace**

Motivací rozumíme vnitřní hnací sílu, která směřuje aktivity jedince k uspokojení jeho potřeb nebo dosažení stanoveného cíle.

- **Životní styl**

Typický způsob života jedince je charakterizován jeho životním stylem, představuje jak tráví čas, užívá své zdroje, co považuje za důležité a co si myslí o sobě i okolním světě. Faktory ovlivňující životní styl dělíme na vnější a vnitřní. Mezi vnitřní faktory řadíme kulturu, hodnoty, demografické znaky, sociální status, referenční skupiny a rodinu, mezi vnější faktory pak považujeme osobnost jedince, motivy, postoje, emoce, vnímání, učení a paměť. Trendem poslední doby je sklon k vyšší osobní nezávislosti a individualismu.

1.2.4 Rozhodování spotřebitele

Rozhodovací proces obecně

Rozhodovací proces je proces řešení rozhodovacích problémů, spočívá v posuzování více variant a výběru jedné varianty určené k realizaci. Základním atributem je tedy proces volby (výběr rozhodnutí). [5]

Veber ve své knize Management definuje identifikaci rozhodovacího problému jako první etapu rozhodovacího procesu a dodává, že „k jeho řešení nelze přistoupit dříve, než bude problém identifikován“. [15]

Struktura rozhodovacích procesů

Rozhodovací procesy se člení do jednotlivých logických bloků – etap.

Jedním z možných členění může být následujících 7 etap:

1. identifikace rozhodovacího problému,
2. analýza a formulace problému,
3. tvorba variant řešení,
4. stanovení kritérií hodnocení variant a důsledků variant,
5. hodnocení varianty určené k realizaci,
6. výběr varianty určené k realizaci,
7. realizace zvolené varianty. [23]

Rozhodovací procesy za jistoty, rizika a nejistoty

Členění procesů za jistoty, rizika a nejistoty je dle informace o stavech světa a důsledcích variant vzhledem k jednotlivým kritériím.

Rozhodování za jistoty

Rozhodování za jistoty je rozhodování, kdy rozhodovatel má k dispozici úplné informace, ví tedy s jistotou, jaký stav světa (budoucí situace) nastane a jaké budou důsledky variant, rozhodovatel tedy zná důsledky každého rozhodnutí. Při rozhodování za jistoty je volba rozhodnutí velice jednoduchá, protože rozhodovatel vybere pouze tu nejvýhodnější variantu.[5]

Jestliže výsledek našeho rozhodnutí předem neznáme, může se jednat o dvě rozdílné situace:

1. Nejistotu - tomto případě nelze výsledkům přidělit pravděpodobnost
2. Riziko – známě pravděpodobnosti výsledků

Rozhodování za rizika

Při rozhodování za rizika zná rozhodovatel možné stavy světa (budoucí situace), které mohou nastat, zá důsledky variant při těchto stavech světa a zná nebo je schopen určit i pravděpodobnosti těchto stavů světa. Objektivní pravděpodobnost je založena na znalosti frekvence, s níž mají určité události tendenci nastávat. Součet všech pravděpodobností se rovná jedné a důsledky musí být však navzájem nezávislé. [5]

Definice rozhodování za rizika dle Petra Hebáka je následující:

Rozhodování při riziku je pravděpodobnostní rozhodovací úloha, ve které se dává přednost akci s nejvyšší (v případě zisku či výnosů) popřípadě nejnižší (v případě nákladů či ztrát) podmíněnou střední hodnotou, ve které [6]:

$$E(X_j) = \sum_{i=1}^1 x_{ij}P(S_i)$$

$E(X_j)$ střední hodnota X akce A_j pro všechna $j=1, 2, \dots, J$ a

$P(S_i)$ pravděpodobnost situace S_i pro všechna $i=1, 2, \dots, I$.

X ekonomické důsledky akce A_j .

Pravidla při rozhodování za rizika [6]

- **Pravidlo očekávaného užitku EU (utility)** – funkce utility za podmínek rizika formuluje pravidlo pro preferenční uspořádání variant vzhledem k danému kritériu hodnocení. Určitá činnost má pouze dva dané výsledky a to A nebo B, které nastanou s pravděpodobnostmi π_A a π_B .

Očekávaný užitek je

$$EU = U_A * \pi_A + U_B * \pi_B$$

Rozhodovatel tedy preferuje rizikovou variantu A před rizikovou variantou B, jestliže očekávaná střední hodnota užitku varianty A je vyšší než střední hodnota užitku varianty B.

Funkce užitku hodnot je odvozena ze 3 základních axiomů chování spotřebitele v podmínkách rizika

- Úplnost srovnání: A je preferováno před B, $A > B$,

nebo B je preferováno před A, $B > A$,

nebo A i B jsou stejně žádoucí, $A = B$.

- Tranzitivita: $A > B$ a $B > C$, potom $A > C$.
 - Kontinuita (obsahuje pravděpodobnost): při preferencích $A > B > C$ a volbě mezi a) jistou alternativou, kdy B (B je průměrný výsledek) + b) riskantní alternativou tedy možností získat A nebo C (A je nejvíce preferovaný výsledek, C nejméně preferovaný) existuje určitá pravděpodobnost mezi 1 a 0, pro niž platí, že jestliže A nastane s pravděpodobností π a C nastane s pravděpodobností $(1 - \pi)$, potom jsou žádoucí obě dvě varianty, jedontlivec bude tedy indiferentní mezi a) jistou a b) riskantní alternativou.
 - **Pravidlo očekávané (střední) hodnoty** – pokud postoj rozhodovatele k riziku je neutrální, počítáme střední hodnotu a vybíráme variantu s nejvyšší očekávanou hodnotou zvoleného kritéria hodnocení (tj. varianta optimální). Očekávaná hodnota v tomto případě znamená míru výhodnosti variant.
 - **Pravidlo očekávané hodnoty a rozptylu** – zohledňuje míru výhodnosti variant a zároveň míru rizika prezentovanou rozptylem. Rozhodovatel pak z výsledků vybere variantu s nejvyšší střední hodnotou a nejnižším rozptylem.

1.2.5 Přístupy k riziku

Výsledky jednotlivých pravidel se mohou lišit z důvodu různého postoje rozhodovatele k riziku [6]:

Averze k riziku

Nejběžnější přístup, kdy člověk riziko odmítá. Člověk s averzí k riziku dává přednost jistotě, před spravedlivou sázkou (takovou, kdy očekávaný výnos je shodný s částkou výchozí). Tato skutečnost je dokázána velikým množstvím rizik, proti kterým se lidé mohou pojistit a pojišťují. Odmítavý přístup k riziku je také zdůvodněn tím, že získávání stále stejné finanční částky přináší postupně čím dál menší přírůstek užítku, mezní užitek tedy klesá. Se

získáním další částky si jedinec může dovolit například nějakou luxusnější věc („něco příjemného navíc“), ztráta stejné částky ale může zasáhnout do nákupu věcí denní potřeby.

Vyhledávání rizika

Přístup, kdy je jedinec ochoten riziko podstoupit i při relativně malé pravděpodobnosti získání nevyššího výsledku alternativy. Člověk, jež riziko vyhledává, dá přednost spravedlivé sázce před jistotou. Možnost zvýšení příjmu je pro jedince vyhledávajícího riziko přitažlivá a na druhou stranu jej možnost ztráty netrápí. Tento jev dokazuje velké množství lidí holdujících sázkám a hazardním hrám, nebo dokonce i lidé páchající trestnou činností.

Lhostejný vztah k riziku

Nerozhodnost při volbě mezi jistotou a spravedlivou sázkou.

1.2.6 Způsoby snižování rizika

Pojištění

Pro lidi s averzí k riziku, jež riziko odmítají existuje pojištění jako možnost, jak se riziku vyhnout. Tito jedinci jsou ochotni se vzdát části svých finančních prostředků a investovat do pojištění, jsou-li náklady spojené s pojištěním nižší nebo shodné s očekávanou ztrátou. V případě, kdy je bohatství jedince v situaci jistoty dosažené pojištěním stejné, jako bohatství očekávané v případě bez pojištění, potom je zaplacené pojistné považováno za spravedlivé, náklady vynaložené na pojištění jsou shodné s případnou ztrátou, jež můžeme očekávat, když se nepojistíme. Zajištění stejného příjmu pro jakýkoliv výsledek v případě odmítání rizika zajišťuje vyšší užitek, než u alternativy riskantní. Užitek je pro člověka zabezpečeného pojištěním stejný ať ke ztrátě dojde či nikoli. Pojišťovny zpravidla účtují částku vyšší, než je očekávaná ztráta, za prvé za účelem získání zisku a za druhé jako kompenzaci za transfer rizika. Ochota spotřebitele zaplatit více, než je očekávaná ztráta závisí na míře jeho averze k riziku. [8]

Diverzifikací

Existuje možnost snížit riziko rozdělením úsilí mezi různé aktivity, jejichž výsledek spolu vzájemně nesouvisí. Například pojišťovny eliminují riziko pojištěním velkého množství jedinců, nebo investoři vložím svého kapitálu do nezávislých investičních příležitostí. V případě, že člověk s určitým kapitálem má možnost své jmění navýšit pomocí dvou variant, rizikové a bezrizikové (=jisté) a může volit kombinace obou možností nebo pouze jednu z nich, bude žádat, aby riziková varianta měla vyšší očekávaný výnos než možnost bezriziková, jinak by se samozřejmě přiklonil k variantě jisté. Rozdělením investice mezi obě varianty se riziko ztráty rozloží a očekávaný výsledek bude jistější než při sázce pouze na variantu rizikovou. [8]

Vyhýbání se rizikům

Tento způsob snižování rizika je spíše negativní než pozitivní a často naprosto nevyhovující. [8]

1.3 POJIŠTĚNÍ

1.3.1 Charakteristika pojištění

Pojištění je specifickým odvětvím finančních služeb, jehož předmětem je poskytování pojistné ochrany a úhrady škod vzniklých z nahodilých pojistných událostí. Účelem pojištění je eliminace negativních následků nahodilých událostí prostřednictvím preventivních opatření, pojistné ochrany v rozsahu uzavřené pojistné smlouvy a likvidace pojistné události. [11]

Pojištění funguje na několika principech, za prvé na principu solidárnosti, kdy pojištění přispívají svým pojistným do technických rezerv a respektují, že náhrady škody, je z těchto rezerv vyplácena pouze těm, jimž pojistná událost nastane. Dalším principem je princip podmíněné návratnosti, kdy je náhrada škody poskytnuta pojištěnému pouze v případě, že je nastalá pojistná událost uvedena ve smlouvě. Podle principu neekvivalentnosti pojistné náhrady nezávisí na výši zaplaceného pojistného, mohou být nižší nebo vyšší v závislosti na pojistné události a pojistné částce stanovené v pojistné smlouvě. [12]

1.3.2 Klasifikace pojištění podle předmětu pojištění

Pojištění osob – pojištění pro fyzické osoby, jež je určeno ke zmírnění finančních dopadů v případě tělesného poškození, smrti, dožití, nebo jiné pojistné události ovlivňující život.

Pojištění majetku – pojištění pro případ poškození majetku, zničení, ztráty, odcizení, nebo jiných škod, které na majetku mohou vzniknout

Pojištění odpovědnosti za škodu – toto pojištění je vypláceno třetí osobě, jež byla způsobena škoda na zdraví nebo na věci [11]

1.3.3 Pojistné

Částka placená pojistníkem pojistiteli za převzetí rizika. Pojistné P_m bývá určeno na základě analýzy rizika a s použitím metod pojistné matematiky a jeho hodnotu lze obecně vyjádřit následovně [14]:

$$P_m = R_{s_{clt}} + R_{s_{ins}} + Oh + Re + Pf$$

Kde $R_{s_{clt}}$ je riziko pojištěného resp. pojistníka,

$R_{s_{ins}}$ je riziko pojistitele; pojistně-technické riziko

Oh je režije pojistitele včetně zdanění

Re je pojistné, poplatek placený zajišťovně

Pf je zisk pojistitele po zdanění

1.3.4 Rizika pojišťování

Pojišťování je dvoustranný obchodní proces, kdy pojistitel za účelem zisku přebírá od pojištěného, případně pojistníka za úplatu riziko. Zisk pojistitele je na jedné straně určen vyšší zisku zahrnou v pojistném a na druhé straně trhem, tedy nabídkou a poptávkou. Jak pojistitel, tak pojištěný jsou v procesu pojištění vystaveni různým rizikům, jež jsou pro pojištění charakteristické. Pojištění můžeme vlastně brát jako obchod s riziky. [14]

Hlavní nebezpečí pro pojistníka nebo pojištěného:

1. Neznalost postupů pojišťování
2. Chybné zpracování pojistné smlouvy včetně příloh
3. Nedostatečná péče pojistitele o zákazníka
4. Záměrně nebo z neznalosti chybně zpracované expertní posudky o pojistných událostech
5. Úpadek pojistitele
6. Podvodný pojistitel
7. Zkorumpovaný pojišťovací makléř [14]

Situace ohrožující pojistitele:

- Nové technologie
- Měnové kurzy
- Pojistné podvody
- Konkurence na trhu
- Mimořádné události, jež se nedaly očekávat (např. přírodní katastrofy)
- Obecné změny hodnot (např. v důsledku náhlých hospodářských změn) [14]

1.3.5 Pojistná částka

Zájemci o pojištění si před jeho sjednáním musí odpovědět na otázku, na jakou pojistnou částku by se měli nechat pojistit. Toto rozhodnutí je ovlivňuje nebezpečí, jež vyplývá z rizik, které chce pojistník na pojistitele přenést. Při rozhodování o pojistné částce je nutné rozlišit dvě hlediska a to z pohledu zájemce a z pohledu pojistitele. [14]

Zájemce při rozhodování zohledňuje:

- Averzi k riziku
- Účel pojištění
- Finanční prostředky , jež je schopen a ochoten do pojištění vložit [14]

Při určení pojistné částky pojistitel použije

- Výpočet provedený pojišťovnou
- Rozhodnutí pojistníka
- Kombinaci obou přístupů
- Expertní odhad [14]

2 NEŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ V ČESKÉ REPUBLICE

V současné době je v České republice 20 pojišťoven, které nabízejí neživotní pojištění. Kromě jedné z nich jsou všechny ostatní členy České asociace pojišťoven. Úrazové pojištění a to samostatný produkt, ne jako součást životního pojištění, nabízí 19 pojišťoven. Každá z nich nabízí alespoň jednu nebo více variant úrazového pojištění, včetně nejrozličnějších připojištění, nabídka produktů je tedy velice široká.

2.1 NEŽIVOTNÍ POJIŠTĚNÍ

Podle Daňhela a kolektivu je neživotní pojištění ochranou proti finančním důsledkům nahodilosti, zejména odškodnění nahodilého poškození nebo zničení věci patřící pojištěnému. [2]

Ducháčková charakterizuje neživotní pojištění jako, takové, které kryje celou škálu pojistných nebezpečí neživotního charakteru. Neživotní pojištění kryje rizika různého charakteru, rizika ohrožující život a zdraví osob, rizika, které vyvolávají přímé věcné škody, a rizika vyvolávající finanční ztráty. [3]

2.1.1 Předmět neživotního pojištění

Pojištění zdraví člověka – patří sem pojištění úrazu, vážných chorob, pojištění léčených nákladů a cestovní pojištění

Pojištění nemovitého majetku – nemovitý majetek, je takový, který je pevně spojen se zemí, pojistit lze stavby, budovy, rodinné domy, byty, chalupy, garáže, výrobní haly, montážní haly, sklady, ale i ploty a další vedlejší stavby

Pojištění movitého majetku – předmětem pojištění mohou být jakékoliv předměty, které lze přemístit a nejsou pevně spojené se zemí, mohou to být stroje, zásoby, počítače, nábytek, cennosti, peníze, umělecká díla, dopravní prostředky i věci převzeté do opravy nebo úschovy

Pojištění odpovědnosti za škodu – pojištění chrání pojištěného, před finančními dopady škody způsobené třetí osobě, lze pojistit všeobecnou odpovědnost, profesní odpovědnost nebo odpovědnost za řízení dopravního prostředku.

Pojištění zájmů – pojištění zahrnuje pojištění pohledávek, úvěrů, přerušení provozu a pojištění právní ochrany. [11]

2.1.2 Klasifikace odvětví neživotního pojištění podle zákona o pojišťovnictví

V souladu s direktivami EU se podle zákona č.277/2009 Sb. o pojišťovnictví neživotní pojištění člení do následujících sedmi skupin, jež se dále člení na celkem sedmnáct odvětví [25] :

1.Úrazové pojištění

- a. s jednorázovým plněním;
- b. s plněním povahy náhrady škody;
- c. s kombinovaným plněním;
- d. cestujících.

2. Pojištění nemoci

- a. s jednorázovým plněním;
- b. s plněním povahy náhrady škody;
- c. s kombinovaným plněním;
- d. smluvní zdravotní pojištění.

3. Pojištění škod na pozemních dopravních prostředcích jiných než drážních vozidlech

- a. motorových;
- b. nemotorových.

4. Pojištění škod na drážních vozidlech.

5. Pojištění škod na leteckých dopravních prostředcích.

6. Pojištění škod na plavidlech

- a. vnitrozemských;
- b. námořních.

7. Pojištění přepravovaných věcí včetně zavazadel a jiného majetku bez ohledu na použitý dopravní prostředek.
8. Pojištění škod na majetku jiném než uvedeném v bodech 3-7, způsobených
 - a. požárem;
 - b. výbuchem;
 - c. vichřicí;
 - d. přírodními živly jinými než vichřicí (např. blesk, povodně, záplavy);
 - e. jadernou energií;
 - f. sesuvem nebo poklesem půdy.
9. Pojištění jiných škod na majetku jiném než uvedeném v bodech 3-7 vzniklých krupobitím nebo mrazem anebo jinými příčinami (např. loupeží, krádeží nebo škody způsobené lesní zvěří), nejsou-li tyto příčiny zahrnuty v odvětví č. 8, včetně pojištění škod na hospodářských zvířatech způsobených nákazou nebo jinými příčinami.
10. Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající
 - a. z provozu pozemního motorového a jeho přípojného vozidla;
 - b. z provozu drážního vozidla;
 - c. z činnosti dopravce.
11. Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví nebo užití leteckého dopravního prostředku, včetně odpovědnosti dopravce.
12. Pojištění odpovědnosti za škodu vyplývající z vlastnictví nebo užití vnitrozemského nebo námořního plavidla, včetně odpovědnosti dopravce.
13. Všeobecné pojištění odpovědnosti za škodu jinou než uvedenou v odvětvích č. 10 až 12,
 - a. odpovědnost za škodu na životním prostředí;
 - b. odpovědnost za škodu způsobenou jaderným zařízením;
 - c. odpovědnost za škodu způsobenou vadou výrobku;
 - d. ostatní.
14. Pojištění úvěru

- a. obecná platební neschopnost;
- b. vývozní úvěr;
- c. splátkový úvěr;
- d. hypoteční úvěr;
- e. zemědělský úvěr.

15. Pojištění záruky (kauce)

- a. přímé záruky;
- b. nepřímé záruky.

16. Pojištění různých finančních ztrát vyplývajících

- a. z výkonu povolání;
- b. z nedostatečného příjmu;
- c. ze špatných povětrnostních podmínek;
- d. ze ztráty zisku;
- e. ze stálých nákladů;
- f. z nepředvídaných obchodních výdajů;
- g. ze ztráty tržní hodnoty;
- h. ze ztráty pravidelného zdroje příjmu;
- i. z jiné nepřímé obchodní finanční ztráty;
- j. z ostatních finančních ztrát.

17. Pojištění právní ochrany

18. Pojištění pomoci osobám v nouzi během cestování nebo pobytu mimo místa svého bydliště, včetně pojištění finančních ztrát bezprostředně souvisejících s cestováním (asistenční služby).

2.1.3 Skupiny odvětví neživotního pojištění

Podle zákona o pojišťovnictví č. 277/2009 Sb. lze výše uvedená odvětví neživotního pojištění setřídít do jednotlivých skupin podle toho, jakého rizika nebo předmětu se týkají.

Skupiny odvětví jsou následující [25]:

1. Pojištění úrazu a nemoci pro pojistná odvětví č. 1 a 2.
2. Pojištění motorových vozidel pro odvětví č. 3, 7 a 10.
3. Pojištění požáru a jiných majetkových škod pro odvětví č. 8 a 9.
4. Letecké pojištění, pojištění vnitrozemské plavby a námořní pojištění a pojištění přepravovaných věcí pro odvětví č. 4, 5, 6, 7, 11 a 12.
5. Pojištění odpovědnosti za škodu pro odvětví č. 13.
6. Pojištění úvěru a záruky pro odvětví č. 14 a 15.
7. Pojištění jiných ztrát pro odvětví 16, 17 a 18.

2.1.4 Úrazové pojištění

Úrazové pojištění je takové, že pojištěnému v případě úrazu zdraví nevrátí, ale chrání jej před ztrátou příjmů spojenou s pracovní neschopností po dobu přechodného nebo trvalého poškození zdraví a kompenzuje také další náklady s úrazem a jeho léčbou spojené. Úraz způsobí, že naše výdaje prudce stoupnou a naše příjmy jsou zároveň nižší, než jsme byli zvyklí. V případě smrti pojištěného následkem úrazu pojištění finančně zabezpečí pozůstalé. Úrazové pojištění lze sjednat samostatně, nebo také v rámci životního nebo cestovního pojištění. Je možné pojistit jednotlivce, rodinu nebo i skupinu osob. Rozsah pojistných rizik a výši pojistné částky si lze zvolit podle individuálních potřeb. [3]

Úraz

Riziko úrazu je jedním z největších rizik každodenního života, kterému čelí každý z nás a ani sebevětší opatrnost a rozvážnost nemohou zabránit nehodě způsobené někým jiným. Za úraz je podle zákona č.37/2004 Sb. považováno neočekávané a náhlé působení zevních sil nebo vlastní tělesné síly nebo neočekávané a nepřerušované působení vysokých nebo nízkých vnějších teplot, plynů, par, záření, jedů s výjimkou jedů mikrobiálních a látek imunotoxických, kterých bylo pojištěnému během trvání pojištění způsobeno tělesné poškození či smrt. Pojišťovna často kromě obecného vymezení považuje za úraz i několik dalších událostí. Za úraz se nepovažují nemoci a to i v případě, že se dostavily až na následky úrazu. [21,24]

Výluky z úrazového pojištění

Mezi výluky z úrazového pojištění patří také sebepoškození, úrazy vzniklé v souvislosti s duševní poruchou, pracovní úrazy a nemoci z povolání, úrazy, kterým došlo v souvislosti s úmyslným trestným činem, pod vlivem požití alkoholu, léků nebo jiných omamných a toxických látek, úrazy v souvislosti s válečnými událostmi, působením jaderného záření nebo provozováním extrémních sportů (pokud nejsou rizikové sporty připojištěny). Dojde-li k úrazu pod vlivem požití alkoholu, léků nebo jiných omamných a toxických látek pojistné plnění může být pojišťovnou značně sníženo.[3]

Pojistná plnění, jež pojišťovny z úrazového plnění poskytují se vztahují na:

1. ***Dobu nezbytného léčení úrazu*** – v závislosti na karenční době sjednané ve smlouvě zajistí úrazové pojištění vyplacení denního odškodného z pojistného plnění za každý den léčení úrazu a to od prvního dne léčby. Do této kategorie také spadá doba pracovní neschopnosti a hospitalizace, tato pojištění se také vztahují k dennímu odškodnému.
2. ***Trvalé následky úrazu***– v případě, že úraz zanechá na pojištěném trvalé následky, z pojistného plnění mu bude vyplacena příslušná část ze sjednané pojistné částky
3. ***Plnou invaliditu*** - podmínkou pro výplatu pojistného plnění je přiznání invalidního důchodu.
4. ***Smrt následkem úrazu***– úrazové pojištění zajišťuje, že pokud pojištěný zemře na následy úrazu do doby sjednané ve smlouvě, bude smluvená pojistná částka vyplacená osobě nebo osobám uvedených v pojistné smlouvě. Levnější variantou pojištění smrti následkem úrazu je pojištění smrti následkem úrazu v motorovém vozidle, které je levnější právě pro specifické zapříčinění smrti. [21]

Koho lze pojistit

Některé pojišťovny mají stanoveny minimální a maximální věk pojištěného, kdy je možné pojištění sjednat. Jiným pojišťovnám na věku nezáleží. Dalším faktorem ovlivňujícím pojistnou smlouvu je životní styl pojištěného. Pojišťovny zajímá profese a zájmy, zejména sportovní aktivity a to z důvodu správného zařazení pojištěného do rizikové skupiny. Nejčastěji jsou rozlišovány čtyři rizikové skupiny, do čím vyšší skupiny je pojištěný zařazen, tím vyšší pojistné platí. Lidé kteří vykonávají hlavně duševní činnost, tedy nevýrobní a nemanulární práci bývají zařazení do nejnižší rizikové skupiny. Pracovníci vykonávající manuální práce bez rizikovějších činností jsou zařazení do druhé rizikové skupiny. Do třetí a čtvrté rizikové skupiny spadají profese s vysokým rizikem úrazu. [22]

Přístupy k pojistnému plnění

V případě trvalých následků úrazu pojišťovny uplaňují dvě varianty výpočtu vypláceného pojistného plnění:

1. Lineární pojistné plnění

Velikost pojistného plnění vychází z procentního ohodnocení trvalých následků. Je-li trvalé poškození ohodnocené 40%, bude pojištěnci vyplaceno 40% z pojistné částky uvedené ve smlouvě.

2. Progresivní pojistné plnění

Výše pojistného plnění je určeno po ustálení trvalých následků a je vypočítáno jako součin procenta podle tabulek oceňujících trvalé následky a násobkem pojistné částky sjednaným ve smlouvě, tedy tzv. progresí. [3]

Tabulka 1 Progresivní plnění, zdroj [3]

Rozsah trvalých následků - x (%)	Násobek pojistné částky
$0 \% < x \leq 25 \%$	1
$25 \% < x \leq 50 \%$	2
$50 \% < x \leq 75 \%$	3
$75 \% < x \leq 100 \%$	4

2.1.5 Pojištění domácnosti

Pojištění domácnosti je produkt, který kryje movité věci, které jsou součástí vybavení domácnosti, nebo i zařízení, které k provozu domácnosti slouží, ať už je umístěné přímo v bytě, nebo v uzamykatelném nebytovém prostorách. Pojistit lze také součásti stavby a příslušenství budov jako je plovoucí podlaha, obklady nebo kuchyňská linka. Pojištění tato rizika neodvrátí, ale pomůže se pojištěným vzpamatovat jejich následků. Sníží výdaje pojištěnce za nově pořízený majetek, jehož ztráta nebo poškození bylo zapříčiněno živelnou katastrofou, vypálením, krádeží, úmyslným poškozením nebo jinou nepředvídatelnou událostí. Pojistná škála je však široká a lze také pojistit pouze proti vybraným rizikům. [3]

Pojištění domácnosti může být sjednáno majitelem nemovitosti, v níž se domácnost nachází, nebo tím kdo v dané domácnosti bydlí. Pojištění domácnosti je produkt, který kryje finanční ztráty pojištěného způsobené negativními vlivy, živelnou katastrofou, vypálením, krádeží, havárií, vandalizmem nebo jinou nepředvídatelnou událostí. Cena pojištění závisí nejen na výši a rozsahu krytí pojistné události, ale i na zvolené spoluúčasti a je také ovlivněna lokalitou, ve které se daná domácnost nachází. Například pojištění domácnosti, situované v hlavním městě bude dražší než pojištění domácnosti na vesnici, nebo domácnosti v povodňových oblastech jsou vůči povodni nepojistitelné. Částka, na kterou je domácnost pojištěna by měla odpovídat hodnotě majetku domácnosti. Většina domácností v České republice je podpojištěna, to znamená, že stanovená pojistná částka je nízká a v případě pojistné události, pojistné plnění nepokryje skutečně způsobenou škodu. V opačném případě, kdy je domácnost tzv. Nadpojištěna platí pojišťovatel zbytečně vysoké pojistné a případná škoda, bude pojištěnci uhrazena pouze do její skutečné výše hodnoty poškozeného majetku. [3]

2.1.6 Pojištění nemovitosti

Pojištění nemovitosti se sjednává na ochranu obytných budov a s nimi souvisejících staveb, které jsou součástí pozemku, tedy rodinných domů, bytových i nebytových jednotek a na rekreační objekty jako jsou chaty a chalupy. Dále lze pojistit i garáž, plot, skleník i bazén, stavby které se teprve staví včetně materiálu a objektů na pracovišti potřebných k výstavbě. Pojištění nemovitosti stojí na stejných principech jako pojištění domácnost, často proto může být zahrnuto do jednoho produktu, rozsah pojištění nemovitosti je však širší.

Pojištění představuje produkt, který chrání nemovitost proti negativním vlivům, jako jsou požár, výbuch, přímý úder blesku, pád letadla, jeho části nebo nákladu, povodně, záplavy, vychřice, krupobytí. [19, 20]

2.1.7 Havarijní pojištění

Havarijní pojištění začíná tam, kde povinné ručení končí a ochraňuje vozidlo pojištěného před škodami způsobenými přírodními živly, havárií, zcizením, vandalismem nebo neoprávněným užitím vozidla. Na rozdíl od povinného ručení, tedy pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, je havarijní pojištění dobrovolné. Pojištění vychází z principu pojištění nové hodnoty, pojišťovna vyplácí pojistné plnění do výše nákladů na opravu vozu, pokud cena opravy nepřekročí cenu vozidla před pojistnou událostí. V havarijním pojištění je typické uplatnění procentní spoluúčasti, která sníží výši pojistného plnění a současně snižuje i cenu pojistného. [3]

Pojistné havarijního pojištění je závislé na:

- Typu a značce vozidla,
- pořizovací ceně vozidla,
- stáří vozidla,
- vybraných pojistných rizicích,
- nastavené spoluúčasti,
- zvoleném způsobu platby,
- místě výroby, tuzemské nebo zahraniční,

- rizikovosti řidičů užívajících vozidlo,
- bonusu nebo malusu. [17]

Základní rizika havarijní pojištění

- Havárie - zavinění autonehody
- Odcizení - krádež vozidla
- Živel - zničení či poškození vozidla živlem
- Vandalismus - zásah cizí osoby [17]

Doplňková připojištění:

- pojištění čelního skla nebo všech skel ve vozidle,
- pojištění osob ve vozidle (úrazové pojištění),
- pojištění zavazadel,
- úhrada nákladů na zapůjčení náhradního vozidla,
- připojištění asistenčních služeb. [17]

Aby bylo havarijní pojištění sjednáno co nejefektivněji, bychom měli správně nastavit pojistnou částku pomocí ceny nové nebo obvyklé a měli bychom zvážit [17] :

- správně stanovit pojistnou částku za pomoci ceny nové, nebo obvyklé/obecné,
- zda využít doplňková připojištění,
- řádně se seznámit s pojistnými podmínkami, zejména s výlukami z pojištění.

2.1.8 Pojištění odpovědnosti

Lidská nedokonalost vede ke vzniku různých negativních nahodilostí, které mohou být způsobeny omylem, nezkušeností, nedbalostí nebo selháním jedince. Tyto negativní nahodilosti mohou tedy logicky způsobit škodu nejen sobě samým, ale také někomu jinému, ať už jde o škodu na zdraví nebo majetku. Toto pojištění má stále rostoucí význam. Z hlediska pojištěné osoby jde o zajištění jeho finanční stability. Příjemcem pojistného plnění však není sám pojištěný klient, ale nárok na vyplacení pojistného plnění vzniká osobě třetí, poškozenému jemuž byla způsobena škoda nedokonalým jednáním pojištěného. [2]

3 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Pro účely mé diplomové práce jsem se rozhodla sestavit dotazník, jehož pomocí bych zjistila, jak se respondenti rozhodují při výběru pojistného produktu, jako druhu ochrany proti riziku. Dotazník obsahuje celkem 18 otázek a je rozdělen na dvě části. V první části byly otázky zaměřeny na pojistné produkty, které respondenti využívají, důvody, které je vedly k jejich pořízení, a vlivy, které na ně při výběru působí. Ve druhé části dotazníku jsou otázky zjišťující demografické údaje respondentů. Otázky byly uzavřené, u 17 z nich respondenti volili jednu z nabízených odpovědí, u jedné otázky respondenti seřadili odpovědi, podle jejich důležitosti. V dotazníku bylo 12 otázek povinných a bez jejich odpovědí, nebylo možné elektronický dotazník odeslat, dalších 6 otázek bylo nepovinných, ty navazovaly na otázky předešlé, z nichž již bylo známo, že dotázaný, na tyto otázky logicky nemůže odpovědět. Dotazník byl anonymní a dobrovolný, jeho účastníci byli předem seznámeni s jeho účelem.

3.1 CÍL

Cílem dotazníku bylo zjistit, jak se respondenti rozhodují při výběru pojistných produktů, jaké pojistné produkty využívají a co je pro ně při jejich výběru nejdůležitější. Prostřednictvím dotazníku jsem také zjišťovala, zda respondenti uvažují v souladu s primárním účelem pojištění, zda se rozhodují spíše racionálně nebo emocionálně.

3.2 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU

Dotazník jsem rozšířila do svého okolí za pomoci své rodiny, přátel i svépomocí na sociálních sítích. Respondenti měli možnost vyplnit dotazník elektronicky nebo v tištěné papírové verzi. Na konci průzkumu se mi vrátilo celkem 146 vyplněných dotazníků.

Vzorek 146 dotazníků není tak velký, aby se z něj dal určit nějaký obecný vzorec chování spotřebitelů. Přestože demografické rozložení respondentů je velice různorodé, ať už z pohledu věku, hlavního zdroje příjmů a nebo počtu osob finančně závislých, dají s i na jejich odpovědích zpozorovat společné rysy, které podle odborníka z oboru pojišťovnictví odpovídají realitě.

Respondenti bez ohledu na věk nebo pohlaví při výběru pojištění hledí spíše na cenu pojistného a výši pojistky, než na slevu, bonus či dárek k pojištění. Rozhodování dotázaných je tedy spíše racionální, než emocionální, což potvrzuje i výběr pojišťovny, pouze 11 % z dotázaných si sjednává všechna pojištění u jedné stejné pojišťovny.

Způsob výběru pojištění se mírně liší s ohledem na věk, více než polovinu respondentů mladších 35 let si vyhledává informace o pojištění sama na internetu, na druhou stranu respondenti z vyšší věkové kategorie nejčastěji využívají služeb finančního poradce, před samostatným vyhledáváním informací na internetu dávají přednost i doporučení rodiny, přátel nebo známých.

Téměř polovina dotázaných, přesněji 49 %, na otázku, co je pro ně hlavním důvodem sjednání jakéhokoliv pojištění, odpověděla, že je to zajištění současného stavu zdraví nebo majetku. Tato odpověď může vypovídat o nepozornosti dotazovaných při vyplňování dotazníku, nebo o nejasné představě, jakou respondenti o pojištění mají. Druhá polovina dotázaných zvolila odpověď, že za hlavní důvod sjednání pojištění považují krytí finančního rizika.

Produkty pojištění majetku využívá 85 % dotázaných, 73 % respondentů má pojištěnou domácnost a 68 % si pojistilo nemovitosti. Výhodnějšího společného pojištění kombinace nemovitosti i domácnosti využívá 30 % dotázaných, 26 % respondentů má také pojištěnu jak nemovitost, tak domácnost, ale zvláště využívá dvou různých produktů.

Další otázky zkoumaly postoj respondentů u havarijního pojištění. Pouze 11 % dotázaných nemá vozidlo a tak na další otázky neodpovídali. 62 % majitelů vozidla havarijní pojištění sjednáno má, nejčastěji uvádějí, že sice by škodu na vozidle, nebo náhradu vozu mohli uhradit z vlastních úspor, ale protože jezdí velice často, havarijní pojištění jim přijde výhodnější, téměř shodné množství respondentů uvádí, že by škodu nebo náhradu vozu z vlastních úspor uhradit nemohli. Majitelů vozu, kteří si havarijní pojištění nesjednali, je 38 %, tři čtvrtiny z nich považují havarijní pojištění za zbytečně vynaložené peníze.

Úrazové pojištění má sjednáno 59 % všech respondentů. Ve otázce na úrazové pojištění respondenti volili odpovědi podle toho zda mají děti, 40 % dotázaných odpovědělo, že děti má. Právě 28 % z respondentů, jež uvedli, že mají děti, (přesněji 11 % ze všech účastníků výzkumu) má sjednáno úrazové pojištění pouze pro svoje děti, pro sebe nikoliv. Tato odpověď naznačuje emocionální přístup rodičů, kdy chtějí „to nejlepší“ pro svoje děti,

neuvědomují si však, že oni jsou živiteli rodiny a v případě, že se stane úraz dítěti, rodina nemusí být finančně ohrožena, tak jako v případě, že se stane úraz právě rodičům. Úrazové pojištění pro sebe i pro svoje děti má sjednáno 38 % rodičů mezi respondenty. Jako hlavní důvod, proč si respondenti sjednali úrazové pojištění, uvedlo 56 % z nich důvod „Pro jistotu, stát se něco může kdykoliv“, že by úraz finančně ohrozil jejich rodinu, vidí jako hlavní důvod sjednání úrazového pojištění pouze 16 % dotázaných.

Pojištění odpovědnosti za škodu v běžném občanském životě nemá sjednáno 71 % dotázaných, přestože 60 % respondentů nemá finanční rezervu na více než 6 měsíců a způsobení velké škody vlastní vinou, by je mohli finančně ohrozit.

Z dotazníku vyplynulo, že 64 % respondentů si při sjednávání pojištění nechává doporučit pojistné limity pojišťovnou. Pouze 29 % dotázaných si pojistnou částku spočítají sami na základě svých příjmů a škody, která by jim v případě pojistné události mohla být způsobena.

Aktualizaci pojistné smlouvy provádí každý rok pouze 16 % dotázaných, jednou za dva až tři roky je tomu tak u 33 % respondentů a dalších 33 % aktualizuje své pojistné smlouvy dokonce po pěti letech. Žádnou aktualizaci a částky stále na stejné hodnotě jako při sjednání smlouvy má 18 % dotázaných.

Výzkumu se zúčastnilo a dotazník plně vyplnilo 146 respondentů, z toho 62 % žen a 38 % mužů. Dotazník byl věkově omezen a to od 18 do 65 let. Nejpočetnější zastoupení měla věková kategorie 26 až 35 let. Hlavním zdrojem příjmů pro 67 % dotázaných je zaměstnání, pro 16 % dotázaných představuje hlavní příjem jejich samostatná výdělečná činnost. Jednu či více osob, jež jsou na nich finančně závislé uvedlo 45 % respondentů, zbývajících 55 % finančně zajišťuje pouze sebe samotné.

3.3 SHRnutí VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

1. Co je pro Vás nejdůležitější při výběru pojištění? Následujícím bodům prosím přiřaďte hodnocení podle důležitosti, nejdůležitější 8, nejméně důležité 1.

1. Cena pojistného – 5,781
2. Doporučení známých – 4,356
3. Bonus nebo dárek k pojištění – 2,74
4. Znalost pojišťovny – 5,219
5. Možnost sjednání přes internet – 4,288
6. Rychlost vyřízení pojistného plnění v případě pojistné události – 5,918
7. Zajištění asistenční služeb – 5,219
8. Sleva z pojistného – 3,959
9. Výše pojistného plnění – 6,652

2. Kde si obvykle sjednáváte pojištění?

- Všechna u stejné pojišťovny – 11 %
- Většinu u stejné pojišťovny – 45 %
- U různých pojišťoven – 44 %

3. Jakým způsobem si vybíráte pojištění?

- Sám/sama hledáním informací a hodnocení na internetu – 40 %
- Obcházím několik pojišťoven a zjišťuji informace tam – 3 %
- Využívám služeb finančního poradce – 31 %
- Dám na doporučení rodiny/ přátel/ známých – 26 %

4. Co je pro Vás hlavním důvodem sjednání jakéhokoliv pojištění?

- Zajištění současného stavu zdraví/ majetku – 49 %
- Emoční kompenzace ztráty – 3 %
- Krytí finančního rizika – 48 %

5. Které pojištění máte Vy nebo Vaše rodina sjednáno?

- Nemovitosti – 12 %
- Domácnosti – 17 %
- Nemovitosti i domácnosti, ale každé zvlášť – 26 %
- Vyžíváme kombinaci pojištění domácnosti i nemovitosti – 30 %
- Pojištění sjednáno nemáme – 15 %

6. Máte Vy nebo někdo z Vaší rodiny sjednáno havarijní pojištění?

- Nemáme vozidlo – 11 %
- Máme vozidlo, ale havarijní pojištění sjednáno nemáme – 34 %
- Ano, máme sjednané havarijní pojištění – 55 %

7. Pokud máte vozidlo a NEMÁTE sjednáno havarijní pojištění, z jakého je tak důvodu?

- Vozidlo bych bez větších potíží nahradil/a z vlastních rezerv – 21 %
- Vozidlo používám spíše výjimečně, neměl/a bych nutnou potřebu jej v případě škody nahrazovat – 4 %
- Havarijní pojištění mi přijdou zbytečně vynaložené peníze – 75 %

8. Pokud máte vozidlo a MÁTE sjednáno havarijní pojištění, z jakého je tak důvodu?

- Jezdím často a nebylo by pro mne možné zajistit náhradní vůz nebo nápravu škody na vozidle z vlastních zdrojů – 41 %
- I když jezdím ne moc často, nebylo by pro mne možné zajistit náhradní vůz nebo nápravu škody na vozidle z vlastních zdrojů – 15 %
- Bylo by pro mne sice možné zajistit náhradní vůz nebo nápravu škody na vozidle z vlastních zdrojů, ale jezdím vozem velice často, pojištění je proto výhodnější – 44 %

9. Máte sjednáno úrazové pojištění?

- Ano, pouze pro sebe (nemám děti) – 40 %
- Ano, pouze pro sebe (mám děti) – 4 %
- Ne (nemám děti) – 20 %
- Ne (mám děti) – 10 %

- Pouze pro svoje děti – 11 %
- Ano, pro sebe i pro svoje děti – 15 %

10. Z jakého důvodu máte sjednáno úrazové pojištění?

- Vykonávání manuálního zaměstnání – 4 %
- Aktivní provozování sportů – 20 %
- Pro jistotu, něco se může přihodit kdykoliv – 56 %
- Úraz by mě nebo moji rodinu finančně ohrozil – 16 %
- Doporučení rodiny/ přátel/ známých – 4 %

11. Máte sjednané pojištění odpovědnosti za škody v běžném občanském životě?

- Ano – 29 %
- Ne – 71 %

12. Jak jste si stanovili pojistnou částku u sjednaných pojištění?

- Sám/a jsem si spočítal/a podle svých příjmů a škody, která by mi mohla být způsobena – 29 %
- Na základě doporučení pojišťovny – 64 %
- Podle doporučení rodiny/ přátel/ známých – 7 %

13. Jak často pojištění (domácnosti/nemovitosti/úrazové/ havarijní) aktualizujete?

- Každý rok – 13 %
- Jednou za dva až tři roky – 33 %
- Asi po pěti letech – 33 %
- Nikdy jsme je neaktualizovali, je stále ne původní hodnotě – 21 %

14. Pohlaví

- Muž – 38 %
- Žena – 62 %

15. Věk

- 18 - 25 let - 29 %
- 26 - 35 let – 36 %
- 36 - 45 let – 12 %
- 46 - 55 let – 15 %
- 56 - 65 let – 8 %

16. Kolik lidí je na Vás finančně závislých?

- Pouze sám/ sama na sobě – 55 %
- Jeden – 22 %
- Dva – 15 %
- Tři – 7 %
- Více než tři – 1 %

17. Jaká je Vaše finanční rezerva? Kolik měsíců byste byli schopni žít bez aktivní výdělečné činnosti na stejné životní úrovni, na jakou jste zvyklí?

- Nemám žádnou finanční rezervu – 12 %
- 1 - 3 měsíce – 26 %
- 3 - 6 měsíců – 22 %
- 6 – 12 měsíců – 22 %
- 12 – 18 měsíců – 7 %
- Více než 18 měsíců – 11 %

18. Jaký je váš hlavní zdroj příjmů?

- Zaměstnání, závislá činnost – 67 %
- Samostatná výdělečná činnost – 16 %
- Z kapitálového majetku – 3 %
- Ostatní příjmy, pasivní – 14 %

4 VLASTNÍ NÁVRH

Pro účely mé diplomové práce, přistupuji k výběru pojištění z pohledu jedince, který v první fázi přemýšlí, zda ho jednotlivá rizika ohrožují, v případě, že ano, hledá řešení, jak si správně nastavit limity pojištění, tak aby opravdu vyhovovaly jeho situaci a finančně mu pomohly se vyrovnat se škodami, které mohou nastat. V první části popíši a graficky vyjádřím obecný postup, jak by podle mého návrhu měl člověk vybírající produkt neživotního pojištění postupovat. Dále uvedu postupy ke každému typu mnou zvoleného neživotního pojištění zvlášť.

Pro návrh postupu jsem využila metodu IPR (Identifikace Procesů a Rizik) neboli Analýzu rizik a klasifikační škály. Cílem analýzy je určit potenciálně rizikové faktory, klasifikovat rizika podle jejich závažnosti, respektive urgentnosti potřeby ochrany a navrhnout nápravná a preventivní opatření s největším efektem.

Kontrolní seznam poskytuje návod pro systematické procházení rizik s cílem nacházet potenciální příčiny různých, v tomto případě finančních problémů, jež by rizika mohla způsobit. Je třeba zahrnout co nejúplnější výčet rizik. Klasifikační škály slouží k hodnocení závažnosti rizik a k určení argumentů zdůvodňující zvolené klasifikační stupně. Přínosem je poznání relevantních rizik a zajištění potřebné ochrany.

4.1 OBECNÝ POSTUP



Obrázek 1 Obecný postup výběru pojistného produktu, zdroj: vlastní zpracování

Identifikace rizika

V prvním kroku, je důležité zjistit, zda mne, potažmo mé blízké, kteří jsou na mně finančně závislí, dané riziko ohrožuje a jaký bude mít finanční dopad. To zda mne riziko ohrožuje si určím podle vlastní zkušenosti, rozumu, mého vztahu k riziku a především podle mých finančních rezerv, příjmů a výdajů a finančního dopadu daného rizika. K hodnocení rizikového potenciálu procesů a faktorů slouží kontrolní seznam identifikace rizik.

Tabulka 2 Identifikace rizik, zdroj: vlastní zpracování

Pojistné riziko (Co mne může ohrozit?)	ANO (Ohrožuje mne to?)	NE (Ohrožuje mne to?)
Pojistné riziko 1	ANO	
Pojistné riziko 2		NE
Pojistné riziko 3	ANO	

Zhodnocení závažnosti rizika

Do další tabulky vstupují z tabulky předcházející pouze ta rizika, u kterých jsem na otázku, zda mne ohrožují, odpověděla „ANO“. Každému z pojistných rizik, která mne ohrožují, mohu přiřadit ohodnocení závažnosti. Závažnost rizika ohodnotím známkou 1 až 10 podle toho, v jaké míře mne nebo mé blízké toto finanční riziko ohrozí.

Tabulka 3 Hodnocení závažnosti důsledků rizik, zdroj: vlastní zpracování

Pojistné riziko (Co mne může ohrozit?)	Závažnost (Jak moc?)
Pojistné riziko 1	
Pojistné riziko 3	

Tabulka 4 Kritéria hodnocení závažnosti důsledků rizik, zdroj: vlastní zpracování

Důsledek	Kriterium závažnosti důsledku	Známka
Kritický	Pojistné riziko a jeho následky pro mne budou mít kritické finanční důsledky.	10
Velmi závažný	Pojistné riziko a jeho následky pro mne budou mít velmi závažné finanční důsledky.	9
Závažný	Pojistné riziko a jeho následky pro mne budou mít závažné finanční důsledky.	8
Střední	Pojistné riziko a jeho následky pro mne budou mít středně závažné finanční důsledky.	7
Mírný	Pojistné riziko a jeho následky pro mne budou mít mírné finanční důsledky.	6
Nízký	Pojistné riziko a jeho následky pro mne budou mít nízké finanční důsledky.	5
Velmi nízký	Pojistné riziko a jeho následky pro mne budou mít velmi nízké finanční důsledky.	4
Nepatrný	Pojistné riziko a jeho následky pro mne budou mít nepatrné finanční důsledky.	3
Zanedbatelný	Pojistné riziko a jeho následky pro mne budou mít zanedbatelné finanční důsledky.	2
Žádný	Pojistné riziko a jeho následky pro mne nebude mít žádné finanční důsledky.	1

Stanovení pojistné částky

Podle hodnocení závažnosti důsledku rizika si zvolím, která z daných rizik, jež mne ohrožují si budu chtít pojistit. Ke každému z rizik si stanovím pojistnou částku, která by zredukovala důsledky na mez, kdy je pokryji z volného peněžního toku, aniž bych ohrozila své ostatní klíčové finanční plány.

Konzultace s pojišťovnami, porovnání jejich nabídek

Z předchozím kroků, již vím, která rizika jsou relevantní a na jakou pojistnou částku si je chci pojistit. Svoji představu pojištění zkonkultuji s nabídkami pojišťoven zjistím, které pojišťovny jsou schopny mnou požadovaná rizika pojistit a jaká vysoké bude pojistné.

Přehodnocení pojistných rizik

V případě, že cena mnou požadovaného pojištění přesahuje mé možnosti, u rizik, kterým jsme přiřadila nejnižší hodnocení závažnosti, stanovím spoluúčast, snížím výši pojistné částky, nebo je z pojištění zcela vyřadím.

Sjednání pojištění

V posledním kroku si vybrané pojištění sjednám. Pojištění budu pravidelně aktualizovat.

4.2 ÚRAZOVÉ POJIŠTĚNÍ

4.2.1 Identifikace rizik

Smrt následkem úrazu

Zvážím, zda mně dané riziko ohrozí. Odpovím si na následující otázky:
Je na mně někdo finančně závislý?

Pokud ano, tak kdo a jakým způsobem?

- a) Žiji pouze s manželkou, či manželem, kteří vydělávají, ovlivní je moje smrt? Budou schopní dál žít v našem momentálním bytě/domě, bez toho, aby klesl jejich životní standard?
- b) Žiji s partnerkou, či partnerem, který nevydělává a je na mě finančně závislý. Jaká je předpokládaná doba, kdy nebude vydělávat? Za jak dlouho si může najít nového partnera, který by jí/jemu s životními náklady pomohl?
- c) Žiji s manželkou či manželem a máme jedno nebo více dětí. Ovlivní moje smrt ovlivní finanční situaci rodiny? Jak jsou děti staré? Kdy začnou samy vydělávat?
- d) Zajišťuji finančně jiné příbuzné, kteří jsou odkázáni na moji finanční pomoc?

Ne – žiji sám

Není na mě nikdo finančně závislý, moje smrt nikoho neovlivní. Mám našetřeno na pohřební výdaje, abych jimi finančně nezatížil své příbuzné. Pojištění proti riziku smrti úrazem, tedy nepotřebuji a nemá význam si jej sjednávat.

Plná invalidita

Vážné trvalé následky a plná invalidita mohou být po finanční stránce dokonce větším zásahem do rodinného života než smrtelný úraz. V případě plné invalidity způsobené úrazem, si musím zodpovědět stejné otázky, jako v případě smrti následkem úrazu. Koho a jak moje plná invalidita ovlivní? To zda mne a mé blízké plná invalidita finančně ohrozí, zvážím především podle mých finančních rezerv, příjmů a výdajů a finančního dopadu, které toto riziko může v nejhorším případě způsobit.

Trvalé následky úrazu

Úraz, jehož následky na zdraví budou trvalé, může také velmi pěkně zkomplikovat život. Při sjednávání pojištění trvalých následků si opět musím říci, jak by mne mohly trvalé následky ovlivnit, přestože nevím, zda by byly lehké, střední nebo těžké a jak přesně by moje zdraví a můj život ovlivnily. Při sjednávání pojištění však pomýšlím na variantu nejhorší, tedy kdy omezení pohybu bude dosahovat více než 2/3 fyziologického rozsahu pohybu. Kromě pobytu v nemocnici a doby nezbytné k léčení, je velice možné, že s trvalými následky nebudu moci vykonávat stejnou práci jako doposud. Pracuji-li jako dělník na stavbě, je více než jisté, že s úrazem ramena, nebudu moci svoji práci vykonávat v plném rozsahu jako dříve a budu nucena změnit zaměstnání. Je-li mojí profesí administrativní pracovnice, úraz kolena mi s největší pravděpodobností nebude ve výkonu sedavého zaměstnání v kanceláři překážet a tak moji finanční situaci nemusí zásadně ovlivnit.

Dobu nezbytného léčení úrazu

Úraz, přestože jeho následky nemusejí být trvalé, může na pěkně dlouhou dobu vyřadit z pracovního procesu a může tak po určitou dobu ovlivnit osobní nebo rodinný rozpočet. Ovlivní mě když se budu 14 dní léčit s úrazem? Nebo mám dostatečné rezervy na to, abych

Tabulka 5 Identifikace a hodnocení závažnosti rizik - úrazové pojištění,

zdroj: vlastní zpracování

Pojistné riziko (Co mne může ohrozit?)	ANO / NE (Ohrožuje mne to?)	Závažnost (Jak moc?)
Smrt následkem úrazu		
Plná invalidita		
Trvalé následky úrazu		
Hospitalizace		

Pracovní neschopnost následkem úrazu		
Lehký úraz		

4.2.2 Zhodnocení závažnosti rizik

V případě, že zhodnotím, že by dané riziko mne nebo mé blízké ohrozilo, vyjádřím míru dopadu pomocí škály kritérií závažnosti důsledku. Zhodnotím-li, že situace bude pro mé blízké závažnější než je pro mě nebo mé blízké snesitelná míra, budu si toto riziko chtít pojistit.

Tabulka 6 Kritéria hodnocení závažnosti důsledků rizik – úrazové pojištění,

zdroj: vlastní zpracování

Důsledek	Kriterium závažnosti důsledku	Známka
Kritický	Úraz a jeho následky pro mně budou mít kritické finanční důsledky, může mne nebo osoby na mně závislé finančně zlikvidovat.	10
Velmi závažný	Úraz a jeho následky pro mne budou mít zcela závažné finanční důsledky, které nepokryjí ze všech svých rezerv, trvale a zcela zásadně změni můj životní standard, budu nucena prodat většinu majetku.	9
Závažný	Úraz a jeho následky pro mne budou mít závažné finanční dopady, které ze všech svých rezerv nepokryjí a dlouhodobě změni můj životní standard.	8
Střední	Úraz a jeho následky pro mne budou mít středně závažné finanční dopady, které ze svých dlouhodobých rezerv nepokryjí a dočasně ovlivní	7

	můj životní standard mírným způsobem.	
Mírný	Úraz a jeho následky pro mne budu mít mírně zavažné finanční důsledky, které pokryji celými svými dlouhodobými rezervami, na úkor jistoty, kterou pro mne rezervy představovaly.	6
Nízký	Úraz a jeho následky pro mne budu mít nízké finanční důsledky, které pokryji svými krátkodobými rezervami.	5
Velmi nízký	Úraz a jeho finanční důsledky budou pro mne velmi nízké a pokryji je pouze za použití operativní rezervy.	4
Nepatrný	Úraz a jeho finanční důsledky budou pro mne nepatrné a pokryji je pouze za použití zlomku operativní rezervy a s mírným ovlivněním peněžního toku po krátkou dobu.	3
Zanedbatelný	Úraz a jeho finanční důsledky budou pro mne zanedbatelné a bez problému je pokryji ze svých rezerv.	2
Žádný	Úraz a jeho následky pro mne nebudou mít žádné finanční důsledky.	1

Smrt následkem úrazu

V tomto případě budu brát v úvahu kritéria z pohledu rodiny nebo osob na mě finančně závislých. Pomocí této škály kritérií vyjádřím, jak bude vypadat finanční situace osob, na mě finančně závislých, když přestanu přispívat a ztratí veškerou moji finanční podporu.

Plná invalidita

V případě plné invalidity, musím brát v úvahu, že nejenže mi klesnou příjmy, protože pravděpodobně nebudu schopna vydělečné činnosti stejně jako dříve, ale naopak můj

zdravotní stav ještě přinese další náklady. Jak moc mne a moji rodinu ohrozí, když nebudu přispívat do rozpočtu? Je naše bydlení vhodné pro invalidní osobu, nebo se budu muset přestěhovat? V případě, že se nebudu moci sama o sebe vůbec postarat, budu potřebovat ošetřovatelku. Budu si schopna ze svých rezerv ošetřovatelku zaplatit?

4.2.3 Stanovení pojistné částky

Smrt následkem úrazu

Pro pojištění smrti následkem úrazu, budu je při stanovení pojistné částky třeba řádně spočítat, jaká bude skutečná finanční škoda, pro mé blízké, „obmyšlené osoby“. Čím více osob je na mě finančně závislých, tím vyšší zásah do rodinného rozpočtu moje smrt způsobí. Je důležité se na podrobně podívat na celou situaci. Pokud mám jedno dítě, které je dospělé a brzy bude končit studium, mohu tedy předpokládat, že brzy začne vydělávat a tedy přispívat do rodinného rozpočtu, nebo se zcela osamostatnit a přestat být na rodině finančně závislé. Jiná situace bude v případě, že mám například dvě děti v předškolním věku. V tomto případě budu předpokládat, že děti budou na rodičích finančně závislé nejméně dalších 12 let a jejich potřeby budou s přibývajícím věkem stoupat. Pro stanovení pojistné částky budu vycházet z toho, jaká částka bude obmyšleným osobám v rozpočtu skutečně chybět.

Plná invalidita

Mám-li rodinu, která je na mě finančně závislá, ovlivní moje invalidita více lidí. Rozpočet naší domácnosti utrpí velkou ránu, když nebudu schopna do rozpočtu přispívat, tak jako dříve, ale pouze invalidním důchodem. Naopak s moji plnou invaliditou vzniknou nové finanční požadavky, které při stanovení pojistného limitu třeba vzít v úvahu. V případě, že žiji sama a nemám nikoho, kdo by finančně podporoval mě, musí pojistný limit odpovídat rozdílu, mezi výdaji jež budu mít a příjmy plynoucímu z invalidního důchodu.

4.2.4 Konzultace s pojišťovnami a porovnání jejich nabídek

Z předchozím kroků, již vím, která rizika úrazového pojištění jsou pro mne relevantní a na jakou pojistnou částku si je chci pojistit. Svoji představu pojištění zkonkultuji s nabídkami pojišťoven zjistím, které pojišťovny jsou schopny mnou požadovaná rizika pojistit a jaká vysoké bude pojistné. Popřípadě k zjištění cen pojistného, použiji internetové srovnávače.

4.2.5 Přehodnocení pojistných rizik

V případě, že pojistné na pro mne ideální zvolené pojištění je pro mne nepřijatelné, budu se jej snažit snížit. První možností je snížení pojistných částek. Vráťím se k bodu, kdy jsem jednotlivým rizikům přiřadila hodnocení závažnosti důsledků a začnu snižovat pojistné limity u rizik, která by na moji finanční situaci měla nejmenší dopad, tedy ta, která mají přiřazena nejnížší bodová hodnocení. Druhou možností je namísto snižování pojistných limitů, nezahrnutí do pojištění ta rizika, jež mne ohrozí méně.

V případě, že pojistného doby nezbytného léčení mohu si zvolit některou z podobných variant, které mohou cenu pojistného snížit. pojištění lehkého úrazu, toto pojištění je levnější, protože odškodné je vypláceno podle tabulky, kde jsou stanoveny částky pro jednotlivé úrazy. Nebere se však v úvahu doba nezbytná k léčení úrazu. Dále je možné zvolit pojištění hospitalizace, které je také levnější a poskytuje pojistné plnění i v případě úrazu, který sice nezanechá trvalé následky, ale přesto vyžaduje pobyt v nemocnici.

4.2.6 Sjednání pojištění

V posledním kroku si vybrané úrazové pojištění sjednám. Pojištění budu pravidelně aktualizovat, tak aby pojistné částky odpovídaly aktuálním peněžním tokům a cena pojistného mým možnostem.

4.3 POJIŠTĚNÍ DOMÁCNOSTI

4.3.1 Identifikace rizika

Budu-li si chtít pojistit domácnost, budu vycházet z toho, že moje domácnost obsahuje různé kategorie předmětů, jsou to takové, které nezbytně potřebuji ke každodenním úkonům, dále jsou to předměty, které sice nutně nepotřebuji, ale používám je, dělají můj život pohodlnější, dále jsou to předměty, které doma mám, ale vůbec je nepoužívám a na závěr to jsou cennosti. Musím si odpovědět na otázku, zda by mne poškození nebo zcizení těchto kategorií předmětů ohrozilo a to ať už ke škodě dojde jakýmkoliv způsobem, živly, zcizením nebo vandalismem.

Tabulka 7 Identifikace a hodnocení závažnosti rizik - pojištění domácnosti,

zdroj: vlastní zpracování

Pojistné riziko (Co mne může ohrozit?)	ANO / NE (Ohrožuje mne to?)	Závažnost (Jak moc?)
Nezbytně nutný majetek		
Majetek zvyšující životní standard		
Majetek zbytný		
Cennosti		

4.3.2 Zhodnocení závažnosti rizika

To, jak moc by mne zničení, poškození, nebo zcizení poškodilo, zhodnotím podle zda bych byla schopna danou kategorii předmětů nahradit z vlastních zdrojů a rezerv.

*Tabulka 8 Kritéria hodnocení závažnosti důsledků rizik – pojištění domácnosti,
zdroj: vlastní zpracování*

Důsledek	Kriterium závažnosti důsledku	Známka
Kritický	Danou kategorii majetku nejsem schopna nahradit ze všech svých rezerv a ani prodejem zbývajících majetku.	10
Velmi závažný	Nahrazení dané kategorie majetku pro mne bude mít zcela závažné finanční důsledky, které nepokryjí ze všech svých rezerv, trvale a zcela zásadně změni můj životní standard, budu nucena prodat většinu majetku.	9
Závažný	Nahrazení dané kategorie majetku pro mne bude mít závažné finanční dopady, které ze všech svých rezerv nepokryjí a dlouhodobě změni můj životní standard.	8
Střední	Nahrazení dané kategorie majetku pro mne bude mít středně závažné finanční dopady, které ze svých dlouhodobých rezerv nepokryjí a dočasně ovlivní můj životní standard mírným způsobem.	7
Mírný	Nahrazení dané kategorie majetku pro mne bude mít mírně závažné finanční důsledky, které pokryjí celými svými dlouhodobými rezervami, na úkor jistoty, kterou pro mne rezervy představovaly.	6
Nízký	Nahrazení dané kategorie majetku pro mne bude mít nízké finanční důsledky, které pokryjí	5

	svými krátkodobými rezervami.	
Velmi nízký	Nahrazení dané kategorie majetku pro mne bude mít velmi nízký finanční dopad a pokryji jej pouze za použití operativní rezervy.	4
Nepatrný	Nahrazení dané kategorie majetku pro mne bude mít nepatrný finanční dopad a pokryji jej pouze za použití zlomku operativní rezervy a s mírným ovlivněním peněžního toku po krátkou dobu.	3
Zanedbatelný	Nahrazení dané kategorie majetku pro mne bude mít zanedbatelný finanční dopad a bez problému jej pokryji ze svých rezerv.	2
Žádný	Nahrazení dané kategorie majetku pro mne nebude mít žádné finanční důsledky.	1

4.3.3 Stanovení pojistné částky

Pro stanovení pojistné částky je nutná inventarizace majetku a zjištění cen, za jaké bych onen majetek v případě poškození znovu pořídila. Sečtením nových cen jednotlivých předmětů ve zvolené kategorii, získám požadovanou pojistnou částku.

4.3.4 Konzultace s pojišťovnami, porovnání jejich nabídek

Z předchozích kroků, již vím, který majetek si chci pojistit a na jakou pojistnou částku. Kontaktováním pojišťoven, nebo využitím internetového srovnávače zjistím cenu pojistného včetně podmínek pojistné smlouvy.

4.3.5 Přehodnocení pojistných rizik

V případě, že je pojistné příliš vysoké, mohu jej snížit dvěma způsoby. Za prvé, zlepšením způsobu zabezpečení domácnosti, ať už pořízením bezpečnostního zámku, dveří,

oken, nebo elektrického zabezpečovacího systému. Tento způsob využiji, v případě, že výše nákladů na vylepšení zabezpečení nebude vyšší než hodnota majetku, jež je předmětem pojištění. Druhým způsobem, jak snížit pojistné, je snížením pojistných limitů, na jednotlivé kategorie majetku, tak aby pro mne nejdůležitější a nejpotřebnější věci zůstaly pojištěny.

4.3.6 Sjedenání pojištění

V případě pojištění domácnosti, je po jeho sjedenání, velice důležité pravidelně aktualizovat pojistnou částku, při změně stavu nebo složení majetku, tak aby nastavená pojistná částka odpovídala skutečné finanční škodě, jež by mohla nastat.

4.4 POJIŠTĚNÍ NEMOVITOSTI

4.4.1 Identifikace rizik

Mám nemovitost, na které by mi mohla být způsobena škoda? Je pro mne daná nemovitost nezbytná? Kdyby byla zničena, nebo poškozena, ohrozilo by mne to? Záleží nejen, na nemovitosti, kterou vlastním, ale také na tom, jak pro mne důležitá.

Tabulka 9 Identifikace a hodnocení závažnosti rizik - pojištění nemovitosti,

zdroj: vlastní zpracování

Pojistné riziko (Co mne může ohrozit?)	ANO / NE (Ohrožuje mne to?)	Závažnost (Jak moc?)
Živelní škody		
Vodovodní škody		
Povodně a záplavy		
Vandalismus		
Násilné odcizení stavebních součástí		
Zkrat a přepětí		
Rozbití skel		
Poškození a zničení zahrady		
Bazén		

4.4.2 Zhodnocení závažnosti rizik

Pokud se jedná o rodinný domek, ve kterém bydlím, bude pro mne jeho poškození mít větší význam, než pojištění chalupy, kam jezdím pouze na víkend, nebo garáže a skleníku.

Tabulka 10 Kritéria hodnocení závažnosti důsledků rizik – pojištění nemovitosti,

zdroj: vlastní zpracování

Důsledek	Kriterium závažnosti důsledku	Známka
Kritický	Danou nemovitost nejsem schopna nahradit ze všech svých rezerv ani prodejem zbývajících majetku.	10
Velmi závažný	Nahrazení nemovitosti pro mne bude mít zcela závažné finanční důsledky, které nepokryji ze všech svých rezerv, trvale a zcela zásadně změním můj životní standard, budu nucena prodat většinu majetku.	9
Závažný	Nahrazení nemovitosti pro mne bude mít závažné finanční důsledky, které ze všech svých rezerv nepokryji a dlouhodobě změním můj životní standard.	8
Střední	Nahrazení nemovitosti pro mne bude mít středně závažné finanční důsledky, které ze svých dlouhodobých rezerv nepokryji a dočasně ovlivní můj životní standard mírným způsobem.	7
Mírný	Nahrazení nemovitosti pro mne bude mít mírně závažné finanční důsledky, které pokryji celými svými dlouhodobými rezervami, na úkor jistoty, kterou pro mne rezervy představovaly.	6

Nízký	Nahrazení nemovitosti pro mne bude mít mít nízké finanční důsledky, které pokryji svými krátkodobými rezervami.	5
Velmi nízký	Nahrazení nemovitosti pro mne bude mít velmi nízký finanční dopad a pokryji jej pouze za použití operativní rezervy.	4
Nepatrný	Nahrazení nemovitosti pro mne bude mít nepatrný finanční dopad a pokryji jej pouze za použití zlomku operativní rezervy a s mírným ovlivněním peněžního toku po krátkou dobu.	3
Zanedbatelný	Nahrazení nemovitosti pro mne bude mít zanedbatelný finanční dopad a bez problému jej pokryji ze svých rezerv.	2
Žádný	Nahrazení nemovitosti pro mne nebude mít mít žádné finanční důsledky.	1

4.4.3 Stanovení pojistné částky

Při stanovení pojistné částky vycházím z ceny nemovitosti. Nemovitost musí být pojištěna na tržní cenu. U ocenění jednotlivých součástí mohu vycházet z různých druhů cen, z ceny nové (za které by si v daném místě znovu pořídila stejnou nebo porovnatelnou novou věc) ceny časové (kterou měla věc bezprostředně před pojistnou událostí) nebo ceny obecné (kterou bych mohla v daném okamžiku získat při prodeji). Výši pojistné částky si určím tak aby skutečně odpovídala celkovým nákladům na znovupostavení stejné nebo srovnatelné nemovitosti.

4.4.4 Konzultace s pojišťovnami, porovnání jejich nabídek

Musím u pojišťoven zjistit, v jakých cenách bude při likvidaci hrazena škoda a volit takovou nabídku, která bude hradit škodu v takových cenách u jakých jsem vycházela při stanovení pojistné částky.

4.4.5 Přehodnocení pojistných rizik

Je-li pojistné příliš vysoké, vyjmu z pojištění pojistná rizika, jež by na mne měla nejmenší finanční dopad. Snížení pojistného lze docílit nastavením spoluúčasti.

4.4.6 Sjednání pojištění

Stejně, jako u ostatních pojištění, je po sjednání pojištění nemovitosti velice důležitá pravidelná aktualizace pojistné částky, abych zabránila podpojištění nebo přepojištění své nemovitosti.

4.5 HAVARIJNÍ POJIŠTĚNÍ

4.5.1 Identifikace rizik

Při uvažování o sjednání havarijního pojištění se musím zodpovědět otázky: Co pro mne bude znamenat škoda na autě, která vyřadí auto minimálně po dobu opravy z provozu? Jak mne absence vozidla ovlivní v běžném životě? Ohrozí mne dočasné nebo úplné vyřazení vozidla z provozu? Pokud jezdím, každý den do práce autem, bude pro mne absence vozu dosti zásadní, oproti tomu, když používám auto pouze výjimečně, na nákupy a nebo jiné ne příliš časté cesty.

Mám-li vozidlo, které je již starší a jeho hodnota není příliš vysoká, mohu mít dojem, že havarijní pojištění pro mne nemá význam. Musím však vzít v úvahu, jak důležitou roli v mém životě vozidlo hraje a také ceny jednotlivých náhradních dílů, které pro určité typy vozidel, mohou být velice vysoké, někdy i vyšší než samotná současná hodnota vozu. Jezdím-li vozidlem pouze výjimečně, nebo mám staré vozidlo, se kterým „čekám až dojezdí“ a v případě havárie nebo vyřazení vozidla z provozu jiným způsobem nebudu mít potřebu vůz nahrazovat, nebude mít pro mne sjednání havarijního pojištění význam.

Zjistím-li, že by mne škoda na vozidle ohrozila, a že je pro mne výhodnější sjednat si havarijní pojištění, než nechat vozidlo nepojištěno, budu stejným způsobem zvažovat připojištění.

Tabulka 11 Identifikace a hodnocení závažnosti rizik - havarijní pojištění,

zdroj: vlastní zpracování

Pojistné riziko (Co mne může ohrozit?)	ANO / NE (Ohrožuje mne to?)	Závažnost (Jak moc?)
Havárie		
Živelní škody		
Odcizení celého vozidla nebo jeho části		
Vandalismus		

Rozbití skel		
Zapůjčení náhradního vozu		
Asistenční služby		
Spoluúčast 1 %		
Spoluúčast 5 %		
Spoluúčast 10 %		
Spoluúčast 20 %		

4.5.2 Zhodnocení závažnosti rizik

Jsem schopna si škodu na autě zaplatit z vlastních úspor? V případě havárie na cestě, jsem schopna ze svých úspor zaplatit odtahovou službu? V tomto případě záleží na mém finančním plánování, počítám-li s případnou škodou na autě a mám nachystanou rezervu, kterou bych případnou škodu uhradila.

Tabulka 12 Kritéria hodnocení závažnosti důsledků rizik – havarijní pojištění,

zdroj: vlastní zpracování

Důsledek	Kriterium závažnosti důsledku	Známka
Kritický	Vozidlo nebo škodu na něm nejsem schopna nahradit ze všech svých rezer, ani prodejem zbývajících majetku.	10
Velmi závažný	Nahrazení vozidla nebo uhrazení škody na něm pro mne bude mít zcela závažné finanční důsledky, které nepokryji ze všech svých rezerv, trvale a zcela zásadně změním můj životní standard, budu nucena prodat většinu majetku.	9
Závažný	Nahrazení vozidla nebo uhrazení škody na něm	8

	pro mne bude mít závažné finanční důsledky, které ze všech svých rezerv nepokryji a dlouhodobě změni můj životní standard.	
Střední	Nahrazení vozidla nebo uhrazení škody na něm pro mne bude mít středně závažné finanční důsledky, které ze svých dlouhodobých rezerv nepokryji a dočasně ovlivní můj životní standard mírným způsobem.	7
Mírný	Nahrazení vozidla nebo uhrazení škody na něm pro mne bude mít mírně závažné finanční důsledky, které pokryji celými svými dlouhodobými rezervami, na úkor jistoty, kterou pro mne rezervy představovaly.	6
Nízký	Nahrazení vozidla nebo uhrazení škody na něm pro mne bude mít nízké finanční důsledky, které pokryji svými krátkodobými rezervami.	5
Velmi nízký	Nahrazení vozidla nebo uhrazení škody na něm pro mne bude mít velmi nízký finanční dopad a pokryji jej pouze za použití operativní rezervy.	4
Nepatrný	Nahrazení vozidla nebo uhrazení škody na něm pro mne bude mít nepatrný finanční dopad a pokryji jej pouze za použití zlomku operativní rezervy a s mírným ovlivněním peněžního toku po krátkou dobu.	3
Zanedbatelný	Nahrazení vozidla nebo uhrazení škody na něm pro mne bude mít zanedbatelný finanční dopad a bez problému jej pokryji ze svých rezerv.	2
Žádný	Nahrazení vozidla nebo uhrazení škody na něm pro mne nebude mít žádné finanční důsledky.	1

4.5.3 Stanovení pojistné částky

Pojistnou částku si stanovím pomocí ceny nové, nebo ceny obvyklé. Protože hodnota vozidla, každoročně klesá, je třeba stanovit částku na aktuální hodnotu, tak abych nepřeplácela pojistné.

4.5.4 Konzultace s pojišťovnami, porovnání jejich nabídek

Havarijní pojištění se dá již běžně sjednat přes internet a existuje, řada internetových srovnávačů, které mi po zadání faktorů ovlivňujících pojistné (kategorie vozidla, značka a typ vozidla, výše pojistné částky, výše zvolené spoluúčasti, stáří vozidla, předchozí škodní průběh, u některých pojistitelů i způsob zabezpečení, věk pojištěného apod.) nabídne srovnání cen, limitů a možností připojištění různých pojišťoven.

4.5.5 Přehodnocení pojistných rizik

Pro případ, že by bylo pojistné nevyhovující mým možnostem a budu mít potřebu jej snížit, mohu snížit pojistnou částku, nebo se vrátím se k hodnocení závažnosti a z pojištění vyjmu rizika, která mne finančně nejméně ohrozí. Protože v úvahu беру nejhorší možnou variantu a to úplné zničení vozidla, v tomto případě, je jasné, že závažnost pro mne bude stejná, ať už bude vozidlo zničeno živly, havárií nebo zcizeno, proto při konzultaci s pojišťovnami zjistím, které z rizik má pro mne větší pravděpodobnost výskytu, než jiné a budu to brát v úvahu, při vyřazování rizik.

Dalším způsobem je nastavení spoluúčasti, jejíž míry si také zhodnotím pomocí kritérií závažnosti důsledku, v tomto případě však budu postupovat opačně, nejdříve navrhnu míru spoluúčasti, jež by mne ohrozila nejméně, bude-li pojistné stále nad moje možnosti, navrhnu spoluúčast vyšší. Tím, že si podle tabulky přiřadím bodové hodnocení závažnosti důsledku i u spoluúčasti, mám lepší přehled, o tom, kdy pro mne výhodnější ubrat určité připojištění, než nabídnout určitou míru spoluúčasti.

4.5.6 Sjednání pojištění

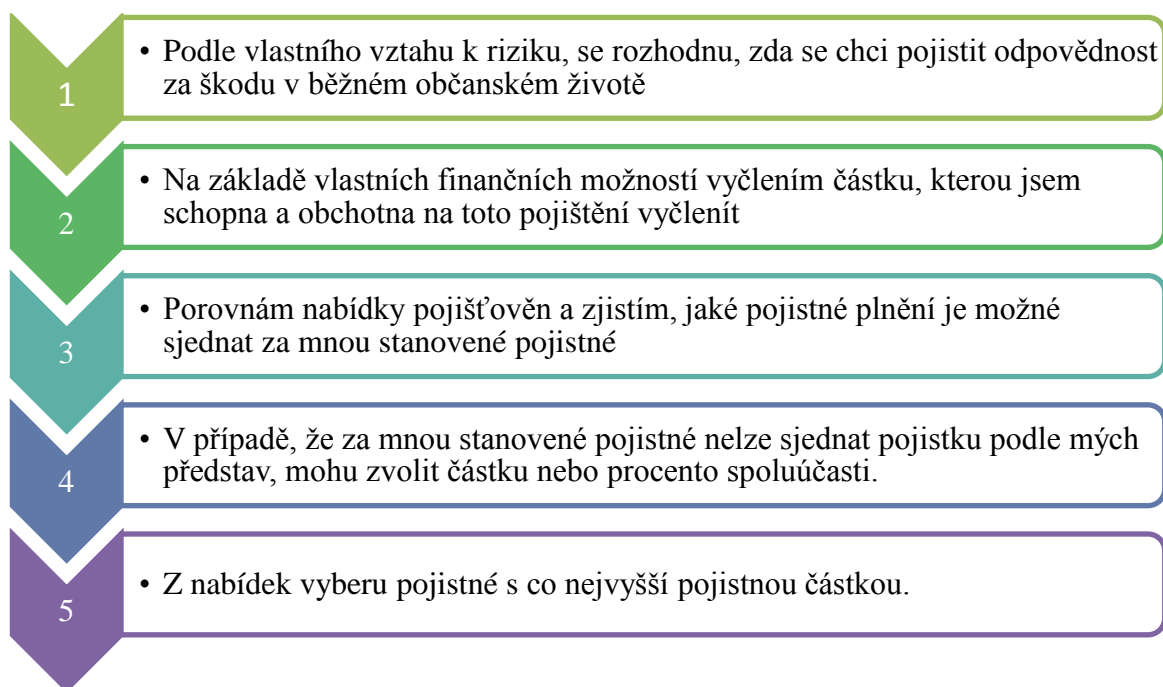
Hodnota vozidla každým rokem klesá a po sjednání pojištění je třeba každoročně aktualizovat smlouvu, tak abych pojistné zbytečně nepřeplácela.

4.6 POJIŠTĚNÍ ODPOVĚDNOSTÍ ZA ŠKODU V BĚŽNÉM OBČANSKÉM ŽIVOTĚ

Tento druh pojištění je oproti ostatním specifický tím, že nejen, že škoda je v tomto případě způsobena jinému člověku, tedy třetí straně, ale také pojistné plnění, je vypláceno třetí straně, tedy poškozenému. Tímto pojištěním chráním sebe před finanční ztrátou, která by mi vznikla ve chvíli, kdy jinému způsobím škodu a budu ji muset vlastními finančními prostředky nahradit nebo kompenzovat.

V každodenním životě nastává spousta situací, kdy můžu někomu jinému způsobit škodu a to ať už vlastním pochybením, nepozorností, nedbalostí, nebo prostě jen nešťastnou náhodou a velmi často se může stát, že ta škoda bude tak vysoká, že by její náhrada vlastními silami mohla převrátit můj život. Způsobím-li vlastní nepozorností například hromadnou dopravní nehodou, při které havaruje dvacet aut, moje havarijní pojištění zcela jistě celou škodu nepokryje. Pojištění odpovědnosti je tedy produkt, jehož pořízení by měl zvážit každý.

Pokud se pro toto pojištění rozhodnu, zůstane otázkou na jakou částku se pojistit, protože v tomto případě lze i nejvyšší možná škoda velmi těžko předpokládat a odhadnout natož spočítat. Při sjednávání pojištění odpovědnosti za škodu je dobré vycházet z vlastního finančního plánování a ujasnit si jakou finanční částku mohu a chci na toto pojištění ze svého rozpočtu obětovat. Sama si tedy rozhodnu výši pojistného, kterou chci platit a tuto částku zkontuji s pojišťovnami. Na základě jejich nabídek, které jsou dostupné právě pro mnou zvolené pojistné, si zvolím pojišťovnu, která za tuto částku nabízí nejvyšší pojistné plnění.



Obrázek 2 Postup výběru pojištění odpovědnosti, zdroj: vlastní zpracování

ZÁVĚR

Ve své práci jsem se zabývala návrhem metodiky výběru správného pojistného produktu v oblasti životního pojištění jako nástroje ochrany spotřebitele proti riziku.

V první části práce byla rozebrána teoretická východiska spojená s rizikem, chováním spotřebitele a pojištěním, jako způsobem ochrany vůči riziku.

Na teoretickou část práce navazuje, popis pojistných produktů neživotního pojištění, které jsou na českém trhu nabízeny.

Analytickou část práce tvoří dotazník zaměřený na chování a přístup spotřebitelů k pojistným produktům. Dotazník je tvořen 18 uzavřenými otázkami, na které respondenti volili odpovědi, které nejvíce odpovídaly jejich situaci nebo názorům.

Z vyhodnocení dotazníkového šetření vyplynulo, že není ojedinělé, že se lidé při výběru pojištění rozhodují emocionálně, výbornou ukázkou tohoto jevu je zjištění, že lidé neřídka kdy pořizují úrazové pojištění pouze pro své děti na místo toho, aby jej pořídili pro sebe. Primárním účelem úrazového pojištění je zajištění ušlých příjmů, které způsobí úraz. Rodinu přece více ohrozí, stane-li se úraz rodiči, který finančně zabezpečuje chod domácnosti, než dítěti, které je na rodičích finančně závislé. Dále z dotazníku vyplynulo, že si dotazovaní zaměňují účel pojištění, téměř polovina lidí si pořizují pojištění z důvodu zachování současného stavu zdraví nebo majetku, přestože pojištění samotné není schopné zachovat současný stav, pouze dokáže zmírnit finanční dopad určité negativní a neočekávané události.

Část obsahující vlastní návrh obsahuje pět podkapitol, kdy každá z nich obsahuje samostatný návrh pro každý ze zvolených druhů neživotního pojištění. Jedná se o úrazové pojištění, pojištění domácnosti, nemovitosti, havarijní pojištění a pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou v běžném občanském životě. Pro navržení obecného postupu jsem využila metody analýzy rizik a klasifikační škály.

Postup se sestává z šesti kroků, v prvním z nich je třeba identifikovat rizika, která by mne mohla ohrozit a která si v ideálním případě budu chtít pojistit.

Ve druhém kroku identifikovaná rizika zhodnotím pomocí kritérií závažnosti důsledků rizik, kdy si přiřazením bodových hodnocení určím, která rizika mne ohrozí více a která méně.

Následuje stanovení pojistné částky, tím, že si sama si případnou škodu spočítám. Pojišťovny totiž neznají moji přesnou finanční situaci, neznají všechny mé příjmy, výdaje nebo stav mých rezerv a tak často navrhnou pojistnou částku obecně, například pokud si chci sjednat úrazové pojištění online, k výpočtu pojistné částky stačí pouze zadání data narození, což samozřejmě žádným způsobem nevypovídá o mé finanční situaci. To že zamyslím nad tím, jak velká škoda by mi mohla být způsobena a co od pojištění očekávám mi pomůže k tomu, aby mé pojištění bylo skutečně efektivní.

Z předchozích kroků už bych měla mít jasno, co si chci pojistit a na jakou pojistnou částku a oslovením pojišťoven, nebo využitím internetových srovnavačů zjistím cenu pojistného.

Je-li pojistné příliš vysoké, může jej snížit zvolením nižších pojistných částek u méně závažných rizik, nebo úplným vyjmutím méně závažných rizik z pojištění, tak aby pojistné pro mne bylo přijatelné.

Poté si sjednám pojištění s nejvhodnější kombinací pojistné částky a ceny pojistného. Ve své práci zdůrazňuji důležitost pravidelné aktualizace pojistných smluv, tak aby spotřebitele chránily co nejefektivněji.

Mnou navržený postup by měl čtenářům pomoci s výběrem neživotního pojištění tak, aby byli ochráněni proti rizikům, jež je nejvíce ohrožují, a aby v budoucnosti v případě pojistné události nebyli vystaveni finančnímu riziku z nedostatečného pojistného krytí způsobeného podpojištěním a nebo naopak neztráceli peníze na pojištění rizik, které pro ně nemají význam, případně kvůli přepojištění neplatili zbytečně vysoké pojistné.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

České tištěné zdroje

- [1] CIPRA, T. Praktický průvodce finanční a pojistnou matematikou. Praha: EKOPRESS, 2005. 308 s. ISBN 80-86119-91-2
- [2] DAŇHEL, J. A KOL. Pojistná teorie. . vyd. Praha: Proffesional Publishing, 200. 338 s. ISBN 80-86946-00-2
- [3] DUCHÁČKOVÁ, E. Principy pojištění a pojišťovnictví. 3. vyd – přepracované. Praha: Ekopress, 2009. 224 s. ISBN 978-80-86929-51-4.
- [4] FORET, M. Marketingová komunikace. 1. Vydání. Brno: Computer Press. 2006. 443s. ISBN 80-251-1041-9
- [5] FOTR, J., DĚDINA, J., HRŮZOVÁ, H. *Manažerské rozhodování*. 2. aktualiz. vyd. Praha: Ekopress, 2000, 231 s. ISBN 80-861-1920-3.
- [6] HEBÁK, P. *Rozhodování podnikatelů při riziku a nejistotě*. 21. dotisk 1. vyd. Praha: VŠE, 1997, 48 s. ISBN 80-707-9111-X.
- [7] KRULIŠ, J., *Jak vítězit nad riziky*. Linde Praha. 2011. 568s. ISBN 978-80-7201-835-2.
- [8] MACÁKOVÁ, L., SOUKUPOVÁ J., Mikroekonomie. Melandrium. 1998. 205 s. ISBN 80-86175-01-4
- [9] RAIS, K., SMEJKAL, V. *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích*. Grada Publishing a.s. 2006. 296 s. ISBN 78-80-247-3051-6
- [10] RAIS K., SMEJKAL V., *Řízení rizik*. Grada Publishing. 2003. 270 s. ISBN 80-247-0198-7
- [11] ŘEZÁČ, F. Pojišťovnictví. 1. vyd. Brno: Vysoké učení technické, 2011. 110 s. ISBN 978-80-214-4242-9.

- [12] ŘEZÁČ, F. Řízení rizik v pojišťovnictví. 1. vyd. Brno: Masarykova Univerzita, 2011. 220 s. ISBN 978-80-210-5637-4.
- [13] STÁVKOVÁ, J., a kol., Trendy spotřebitelkého chování. MSD. 2006. 115s. ISBN 80-86633-59-4.
- [14] TICHÝ M., *Ovládání rizika: Analýza a management*. 1. vyd. Praha: Beck, 2006. 396 s. ISBN 978-80-7179-415-5
- [15] VEBER, J. a kol. *Management. Základy, prosperita, globalizace*. Praha : Management Press, 2000. 700 s. ISBN 80-7261-029-5.

Zahraniční tištěné zdroje

- [16] SETH, J. H., MITTAL, B. ,NEWMAN, B. I.Customer Behavior. Consumer Behavior and Betone. The Dryden Press, Fort Worth 1999, 799s. ISBN 0-03-098016-X.

Elektronické zdroje

- [17] Havarijní pojištění: Česká asociace pojišťoven. [online]. [cit. 2014-05-10]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-motorovych-vozidel/havarijni-pojisteni>
- [18] Metoda IPR: Identifikace Procesů a Rizik. Management rizik [online]. [cit. 2014-05-20]. Dostupné z: http://www.management-rizik.cz/rizika_sub/analyza_rizik.html
- [19] Pojištění budov: Česká asociace pojišťoven. [online]. [cit. 2014-04-27]. Dostupné z: <http://www.cap.cz/vse-o-pojisteni/pojisteni-majetku-obcanu/pojisteni-budov>
- [20] Pojištění nemovitosti: jste pojištěni, nebo jen platíte pojišťovně příspěvky?: Penize. [online]. [cit. 2014-03-18]. Dostupné z:<http://www.penize.cz/pojisteni-nemovitosti/221216-pojisteni-nemovitosti-jste-pojisteni-nebo-jen-platite-pojistovne-prispevky>

- [21] Proč uzavřít úrazové pojištění a jak si vybrat: Česká asociace pojišťoven. [online]. [cit. 2014-04-16]. Dostupné z: <http://www.penize.cz/pojisteni/18281-proc-uzavrit-urazove-pojisteni-a-jak-si-vybrat>
- [22] Rizikové skupiny: Úrazové pojištění. [online]. [cit. 2014-04-17]. Dostupné z: <http://www.finance.cz/pojisteni/osoby/urazove-pojisteni/rizikove-skupiny/>
- [23] Rozhodování. Základy managementu [online]. 2011 [cit. 2013-1-27]. Dostupné z: <http://halek.info/www/prezentace/management-cviceni3/>
- [24] Zákon o pojistné smlouvě: Zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů. In: 2004. Dostupné z: http://business.center.cz/business/pravo/zakony/pojistna_smlouva/cast1h4.aspx
- [25] Zákon o pojišťovnictví: Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví. In: 2009. Dostupné z: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/pojistovnictvi-2009-77/priloha1.aspx>

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 Obecný postup výběru pojistného produktu, zdroj: vlastní zpracování	49
Obrázek 2 Postup výběru pojištění odpovědnosti, zdroj: vlastní zpracování	72
Obrázek 3 Vliv na výběr pojištění, zdroj: vlastní zpracování	86
Obrázek 4 Volba pojišťovny, zdroj: vlastní zpracování	87
Obrázek 5 Výběr pojištění, zdroj: vlastní zpracování.....	88
Obrázek 6 Výběr pojištění - kontingenční graf, zdroj: vlastní zpracování.....	88
Obrázek 7 Důvody sjednání jakéhokoliv pojištění, zdroj: vlastní zpracování	90
Obrázek 8 Důvody sjednání jakéhokoliv pojištění 2, zdroj: vlastní zpracování	90
Obrázek 9 5Pojištění domácnosti a nemovitosti, zdroj: vlastní zpracování	92
Obrázek 10 Havarijní pojištění, zdroj: vlastní zpracování	93
Obrázek 11 Důvody nesjednání havarijního pojištění, zdroj: vlastní zpracování	94
Obrázek 12 Důvody nesjednání havarijního pojištění 2, zdroj: vlastní zpracování	94
Obrázek 13 Důvody pro sjednání havarijního pojištění, zdroj: vlastní zpracování.....	96
Obrázek 14 Úrazové pojištění, zdroj: vlastní zpracování	97
Obrázek 15 Důvody sjednání úrazového pojištění, zdroj: vlastní zpracování.....	98
Obrázek 16 Pojištění odpovědnosti, zdroj: vlastní zpracování.....	100
Obrázek 17 Stanovení pojistné částky, zdroj: vlastní zpracování	101
Obrázek 18 Aktualizace pojištění, zdroj: vlastní zpracování	102
Obrázek 19 Pohlaví, zdroj: vlastní zpracování	103
Obrázek 20 Věk, zdroj: vlastní zpracování.....	104
Obrázek 21 Osoby finančně závislé, zdroj: vlastní zpracování	105
Obrázek 22 Finanční rezerva, zdroj: vlastní zpracování	106
Obrázek 23 Zdroj příjmů, zdroj: vlastní zpracování.....	107

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 Progresivní plnění, zdroj.....	36
Tabulka 2 Identifikace rizik, zdroj: vlastní zpracování	50
Tabulka 3 Hodnocení závažnosti důsledků rizik, zdroj: vlastní zpracování.....	50
Tabulka 4 Kritéria hodnocení závažnosti důsledků rizik, zdroj: vlastní zpracování	51
Tabulka 5 Identifikace a hodnocení závažnosti rizik - úrazové pojištění,.....	54
Tabulka 6 Kritéria hodnocení závažnosti důsledků rizik – úrazové pojištění,	55
Tabulka 7 Identifikace a hodnocení závažnosti rizik - pojištění domácnosti,.....	59
Tabulka 8 Kritéria hodnocení závažnosti důsledků rizik – pojištění domácnosti,	60
Tabulka 9 Identifikace a hodnocení závažnosti rizik - pojištění nemovitosti,	63
Tabulka 10 Kritéria hodnocení závažnosti důsledků rizik – pojištění nemovitosti,	64
Tabulka 11 Identifikace a hodnocení závažnosti rizik - havarijní pojištění,	67
Tabulka 12 Kritéria hodnocení závažnosti důsledků rizik – havarijní pojištění,	68
Tabulka 13 Vliv na výběr pojištění, zdroj: vlastní zpracování	85
Tabulka 14 Volba pojišťovny, zdroj: vlastní zpracování	87
Tabulka 15 Výběr pojištění, zdroj: vlastní zpracování	87
Tabulka 16 Důvody sjednání jakéhokoliv pojištění, zdroj: vlastní zpracování.....	90
Tabulka 17 Pojištění domácnosti a nemovitosti, zdroj: vlastní zpracování.....	92
Tabulka 18 Havarijní pojištění, zdroj: vlastní zpracování	93
Tabulka 19 Důvody pro nesjednání havarijního pojištění, zdroj: vlastní zpracování ..	94
Tabulka 20 Důvody pro sjednání havarijního pojištění, zdroj: vlastní zpracování	96
Tabulka 21 Úrazové pojištění, zdroj: vlastní zpracování	97
Tabulka 22 Důvody sjednání úrazového pojištění, zdroj: vlastní zpracování	98
Tabulka 23 Pojištění odpovědnosti, zdroj: vlastní zpracování	100

Tabulka 24 Stanovení pojistné částky, zdroj: vlastní zpracování	101
Tabulka 25 Aktualizace pojištění, zdroj: vlastní zpracování	102
Tabulka 26 Pohlaví, zdroj: vlastní zpracování	103
Tabulka 27 Věk, zdroj: vlastní zpracování	104
Tabulka 28 Osoby finančně závislé, zdroj: vlastní zpracování	105
Tabulka 29 Finanční rezerva, zdroj: vlastní zpracování	106
Tabulka 30 Zdroj příjmů, zdroj: vlastní zpracování	107

SEZNAM PŘÍLOH

A Dotazník	81
B Vyhodnocení dotazníku	85

A DOTAZNÍK

Vážená paní, Vážený pane,

jsem studentkou druhého ročníku Řízení rizik firem a institucí na Ústavu soudního inženýrství, VUT v Brně. Chtěla bych Vás velmi pěkně poprosit o pár minutek Vašeho času a vyplnění dotazníku, který mi poslouží k analytické části mé diplomové práce zaměřené na pojišťovnictví. Dotazník je anonymní, dobrovolný a jeho výstup bude použit pouze ke zpracování mé diplomové práce.

Cílem dotazníku je zjistit, jak se spotřebitelé rozhodují při volbě pojistného produktu a jaký je jejich vztah k riziku. V dotazníku je celkem 18 otázek. Pokud u otázky není uvedeno jinak, zvolte prosím jednu odpověď, která je pro Vás nejpřesnější."

Děkuji Vám za vyplnění dotazníku a za Váš čas.

Martina Danihelková

1. Co je pro Vás nejdůležitější při výběru pojištění? Následující body prosím seřad'te podle důležitosti, přiřazením hodnotících bodů, nejdůležitější 9, nejméně důležité 1.

- Cena pojistného.
- Doporučení známých.
- Bonus nebo dárek k pojištění.
- Znalost pojišťovny.
- Možnost sjednání přes internet.
- Rychlost vyřízení pojistného plnění v případě pojistné události.
- Zajištění asistenční služby.
- Sleva z pojistného.
- Výše pojistného plnění.

2. Kde si obvykle sjednáváte pojištění?

- Všechna u stejné pojišťovny
- Většinu u stejné pojišťovny
- U různých pojišťoven

3. Jakým způsobem si vybíráte pojištění?

- Sám/sama hledáním informací a hodnocení na internetu
- Obcházím několik pojišťoven a zjišťuji informace tam
- Využívám služeb finančního poradce
- Dám na doporučení rodiny/ přátel/ známých.

4. Co je pro Vás hlavním důvodem sjednání jakéhokoliv pojištění?

- Zajištění současného stavu zdraví/ majetku
- Emoční kompenzace ztráty
- Krytí finančního rizika.

5. Které pojištění máte Vy nebo Vaše rodina sjednáno?

- Nemovitosti
- Domácnosti
- Nemovitosti i domácnosti, ale každé zvlášť
- Vyžíváme kombinaci pojištění domácnosti i nemovitosti
- Pojištění sjednáno nemáme.

6. Máte Vy nebo někdo z Vaší rodiny sjednáno havarijní pojištění?

- Nemáme vozidlo
- Máme vozidlo, ale havarijní pojištění sjednáno nemáme
- Ano, máme sjednané havarijní pojištění.

7. Pokud máte vozidlo a NEMÁTE sjednáno havarijní pojištění, z jakého je tak důvodu?

- Vozidlo bych bez větších potíží nahradil/a z vlastních rezerv.
- Vozidlo používám spíše výjimečně, neměl/a bych nutnou potřebu jej v případě škody nahrazovat.
- Havarijní pojištění mi přijdou zbytečně vynaložené peníze.

8. Pokud máte vozidlo a MÁTE sjednáno havarijní pojištění, z jakého je tak důvodu?

- Jezdím často a nebylo by pro mne možné zajistit náhradní vůz nebo nápravu škody na vozidle z vlastních zdrojů.
- Ikdyž jezdím ne moc často, nebylo by pro mne možné zajistit náhradní vůz nebo nápravu škody na vozidle z vlastních zdrojů.
- Bylo by pro mne sice možné zajistit náhradní vůz nebo nápravu škody na vozidle z vlastních zdrojů, ale jezdím vozem velice často, pojištění je proto výhodnější.

9. Máte sjednáno úrazové pojištění?

- Ano, pouze pro sebe (nemám děti)
- Ano, pouze pro sebe (mám děti)
- Ne (nemám děti)
- Ne (mám děti)
- Pouze pro svoje děti
- Ano, pro sebe i pro svoje děti.

10. Z jakého důvodu máte sjednáno úrazové pojištění?

- Vykonávání manuálního zaměstnání
- Aktivní provozování sportů
- Pro jistotu, něco se může přihodit kdykoliv
- Úraz by mě nebo moji rodinu finančně ohrozil
- Doporučení rodiny/ přátel/ známých
- Na popud informací z vnější strany prodávce/ internetu/novin.

11. Máte sjednané pojištění odpovědnosti za škody v běžném občanském životě?

- Ano
- Ne

12. Jak jste si stanovili pojistnou částku u sjednaných pojištění?

- Sám/a jsem si spočítal/apodle svých příjmů a škody, která by mi mohla být způsobena
- Na základě doporučení pojišťovny
- Podle doporučení rodiny/ přátel/ známých

13. Jak často pojištění (domácnosti/nemovitosti/úrazové/ havarijní) aktualizujete?

- Každý rok
- Jednou za dva až tři roky
- Asi po pěti letech
- Nikdy jsme je neaktualizovali, je stále ne původní hodnotě.

14. Pohlaví

- Muž
- Žena

15. Věk

- 18 - 25 let
- 26 - 35 let
- 36 - 45 let
- 46 - 55 let
- 56 - 65 let

16. Kolik lidí je na Vás finančně závislých?

- Pouze sám/ sama na sobě
- Jeden
- Dva
- Tři
- Více než tři

17. Jaká je Vaše finanční rezerva? Kolik měsíců byste byli schopni žít bez aktivní výdělečné činnosti na stejné životní úrovni, na jakou jste zvyklí?

- Nemám žádnou finanční rezervu
- 1 - 3 měsíce
- 3 - 6 měsíců
- 6 – 12 měsíců
- 12 – 18 měsíců
- Více než 18 měsíců

18. Jaký je váš hlavní zdroj příjmů?

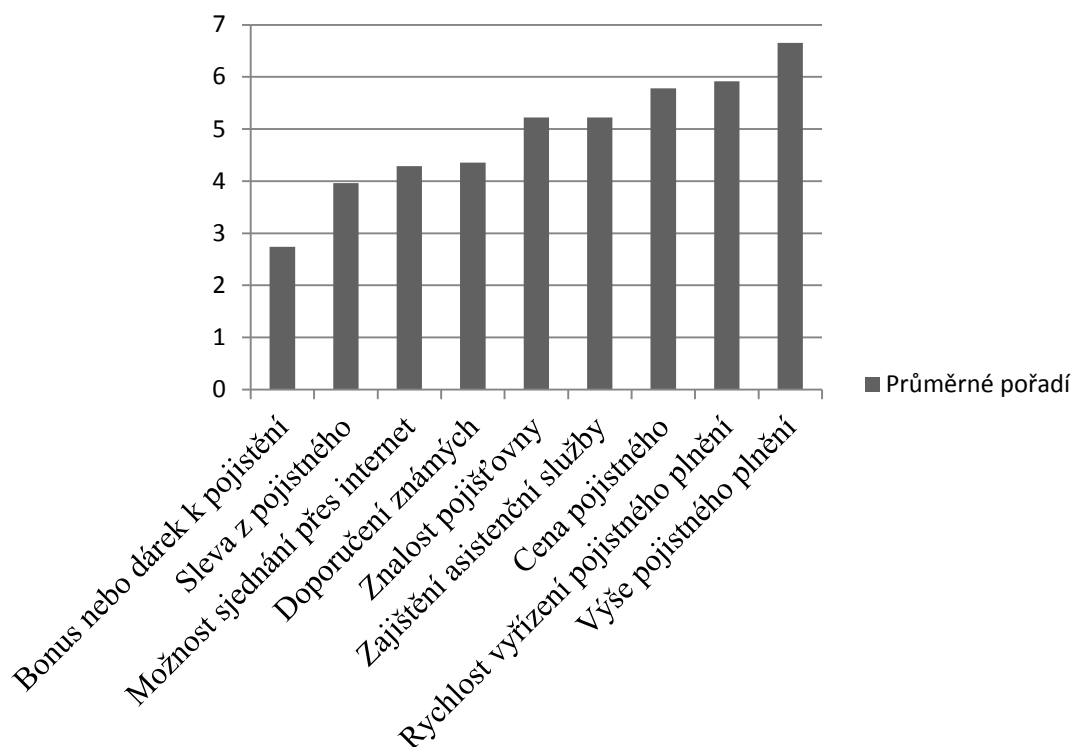
- Zaměstnání, závislá činnost
- Samostatná výdělečná činnost
- Z kapitálového majetku
- Ostatní příjmy, pasivní

B VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU

1. Co je pro Vás nejdůležitější při výběru pojištění? Následující body prosím seřadte podle důležitosti, nejdůležitější 9, nejméně důležité 1.

Tabulka 13 Vliv na výběr pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Průměrné pořadí
Bonus nebo dárek k pojištění	2,74
Sleva z pojistného	3,959
Možnost sjednání přes internet	4,288
Doporučení známých	4,356
Znalost pojišťovny	5,219
Zajištění asistenční služby	5,219
Cena pojistného	5,781
Rychlost vyřízení pojistného plnění	5,918
Výše pojistného plnění	6,652



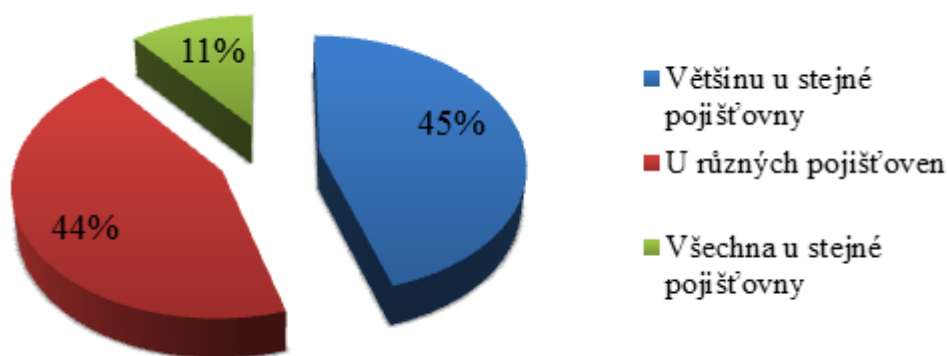
Obrázek 3 Vliv na výběr pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: V této otázce dotazovaní pomocí přiřazení bodového hodnocení vyjádřili, co je pro ně při sjednávání pojištění nejdůležitější a co je pro ně naopak důležité nejméně. Otázku zodpovědělo všech 144 respondentů a průměrné nejvyšší hodnocení, tedy průměrně se v žebříčcích sestavených respondenty nejvýše vyskytovala výše pojistného plnění. Dále rychlost vyřízení pojistného plnění a cena pojistného. Naopak jako nejméně důležité dotazovaní považují bonus nebo dárek k pojištění a také slevu z pojistného. Odpovědi mužů a žen se téměř shodují, pro ženy i muže je nejdůležitější cena pojistného, pro muže pak následuje rychlost vyřízení pojistného plnění v případě pojistné události, ženy dávají přednost cenně pojistného. Ženy dále více ocení doporučení známých a muži možnost sjednání přes internet. Při rozdělení odpovědní podle věku na skupinu od 28 do 35 let a od 36 let výše, se odpovědi také shodují, bez ohledu na věk respondentů je výše pojistného plnění nejdůležitějším kritériem, bonus nebo dárek k pojištění pak nejméně důležitým.

2. Sjednávejte si obvykle pojištění u stejné pojišťovny nebo u různých?

Tabulka 14 Volba pojišťovny, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Většinu u stejné pojišťovny	66	45 %
U různých pojišťoven	64	44 %
Všechna u stejné pojišťovny	16	11 %



Obrázek 4 Volba pojišťovny, zdroj: vlastní zpracování

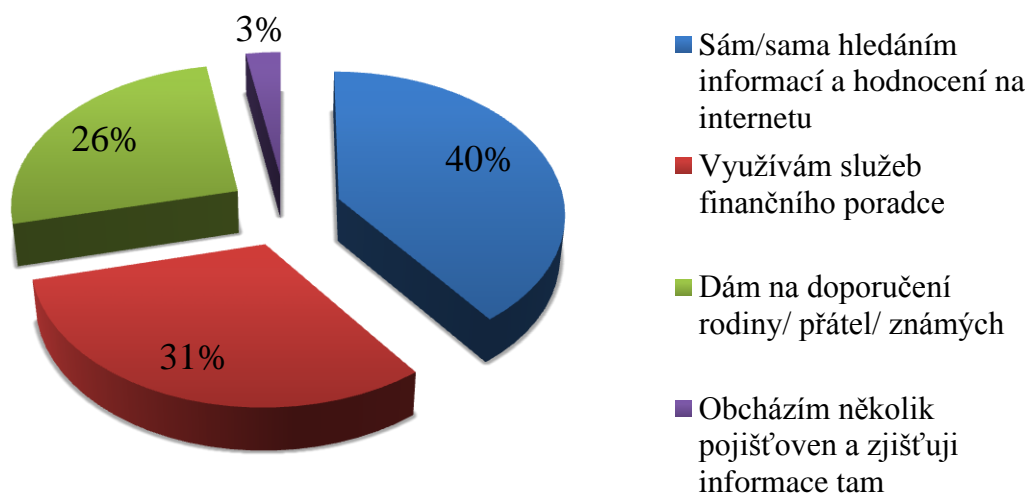
Komentář: Na otázku, kde si repondenti obvykle sjednávají pojištění, odpovědělo 66 z nich, že většinu pojistek mají sjednány u stejné pojišťovny a 16 dotazovaných má své pojistky sjednané u jedné pojišťovny. U různých pojišťoven má své pojistky sjednáno 64 respondentů. Z předcházející otázky, vyplynulo, že sleva z pojistného je pro dotazované jedním z nejméně důležitých atributů při výběru pojištění, a to i při porovnání s odpověďmi dotazovaných, kteří si sjednávají většinu nebo všechna pojištění u stejné pojišťovny. Sleva, kterou pojišťovny často poskytují zákazníkům, kteří u nich již nějaké pojištění sjednané mají, tedy pravděpodobně není důvodem, proč se dotazovaní takto rozhodují. Ani znalost pojišťovny není pro dotazované většinou nebo vždy volící stejnou pojišťovnu není důležitější než pro dotázané, kteří mají pojištění sjednáno u různých pojišťoven.

3. Jakým způsobem si vybíráte pojištění

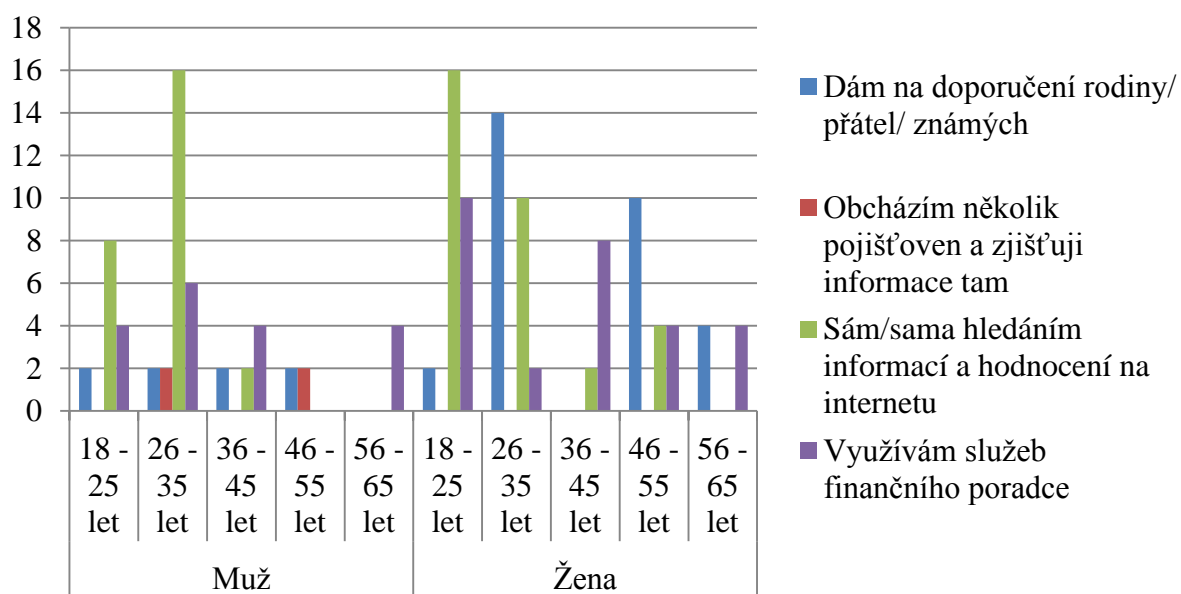
Tabulka 15 Výběr pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Sám/sama hledáním informací a hodnocení na internetu	58	40 %

Využívám služeb finančního poradce	46	31 %
Dám na doporučení rodiny/ přátel/ známých	38	26 %
Obcházím několik pojišťoven a zjišťuji informace tam	4	3 %



Obrázek 5 Výběr pojištění, zdroj: vlastní zpracování



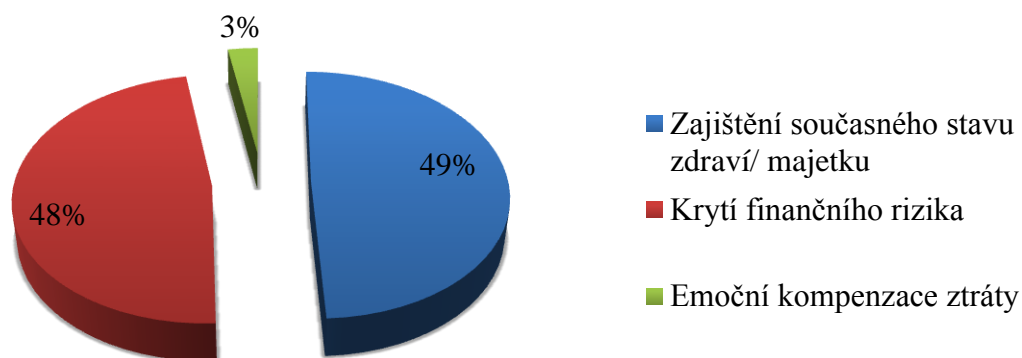
Obrázek 6 Výběr pojištění - kontingenční graf, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Nejvíce respondentů, tohoto dotazníku, přesně 40% dotázaných, odpovědělo, že při výběru pojištění se nejraději spoléhají na hodnocení a informace, které si najdou sami najdou na internetu. Služeb finančního poradce využívá 31% dotázaných a 26% dává spíše na doporučení rodiny, přátel nebo známých. Pouze 3% respondentů osobně obejde několik pojišťoven a zjistí si informace o produktech na místě. Z kontingčního grafu je zřejmé, že ve věkové skupině od 18 do 35 let je nejvíce využíváno samostatné hledání informací na internetu. Respondenti starší 36 let včetně spíše využívají služeb finančního poradce, před hledáním informací na internetu dávají přednost i doporučení rodiny, přátel nebo známých, tuto možnost volí zejména ženy.

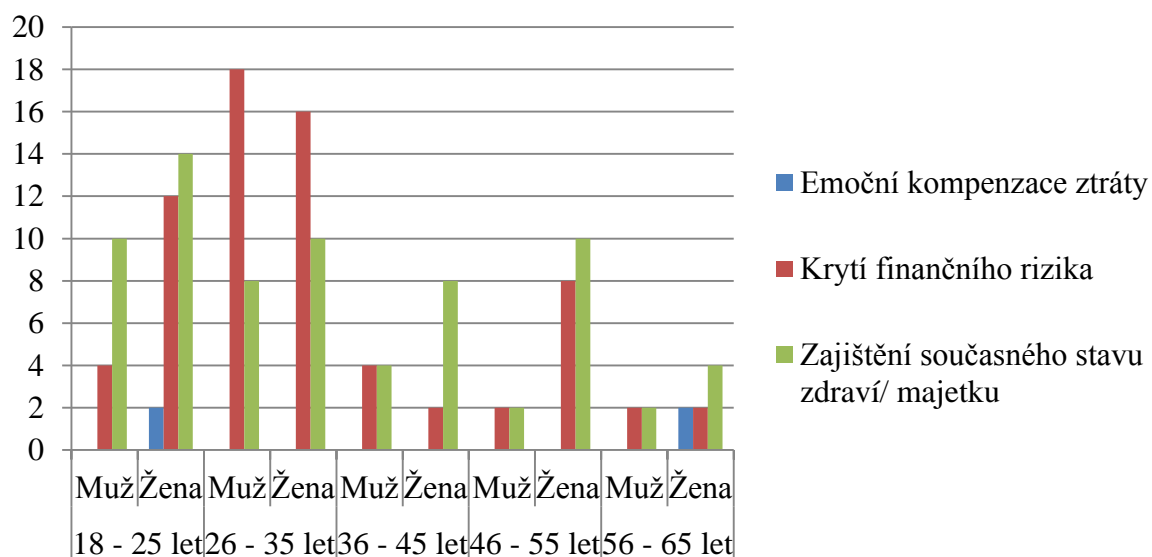
4. Co je pro Vás hlavním důvodem sjednání jakéhokoliv pojištění?

Tabulka 16 Důvody sjednání jakéhokoliv pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Zajištění současného stavu zdraví/ majetku	72	49 %
Krytí finančního rizika	70	48 %
Emoční kompenzace ztráty	4	3 %



Obrázek 7 Důvody sjednání jakéhokoliv pojištění, zdroj: vlastní zpracování



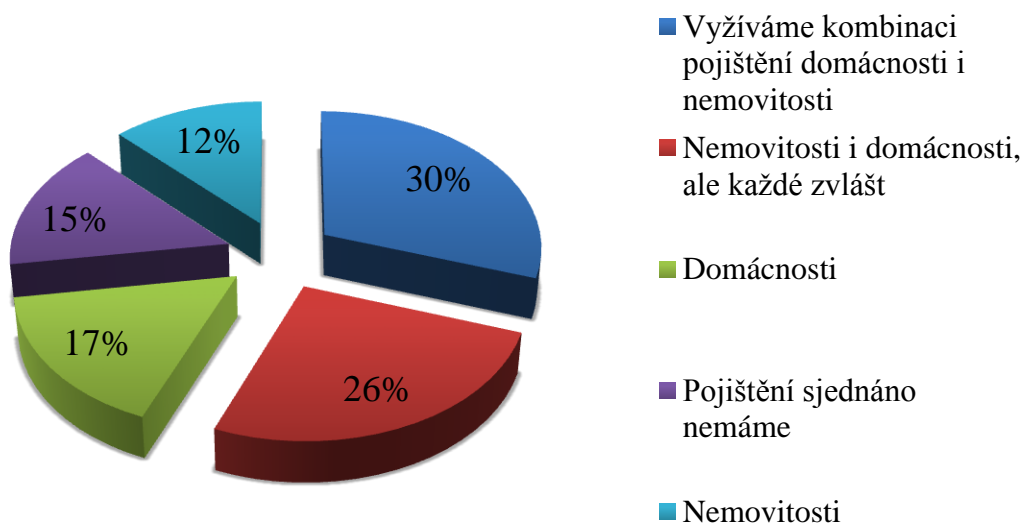
Obrázek 8 Důvody sjednání jakéhokoliv pojištění 2, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Na otázku, co je hlavním důvodem sjednání jakéhokoliv pojištění, téměř polovina dotázaných, 49% odpověděla, že je to zajištění současného stavu jejich zdraví nebo majetku. Pojištění jako takové však zajistit současný stav zdraví ani majetku nedokáže, v případě autonehody, kdy pojištěný přijde o vůz, nebo dokonce končetinu, mu je pojištění nevrátí. Pojištění dokáže pouze zmírnit finanční ohrožení, které mu pojistná událost způsobí. Druhá polovina dotázaných, přesně 48%, odpověděla, že hlavním důvodem pojištění je krytí finančního rizika. Emoční kompenzace ztráty je hlavním důvodem sjednání pojištění pouze pro 3% dotázaných, z kontingenčního grafu je zřejmé, že tuto odpověď volily pouze ženy.

5. Které pojištění máte Vy nebo Vaše rodina sjednáno?

Tabulka 17 Pojištění domácnosti a nemovitosti, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Vyžíváme kombinaci pojištění domácnosti i nemovitosti	44	30 %
Nemovitosti i domácnosti, ale každé zvlášť	38	26 %
Domácnosti	24	17 %
Pojištění sjednáno nemáme	22	15 %
Nemovitosti	18	12 %



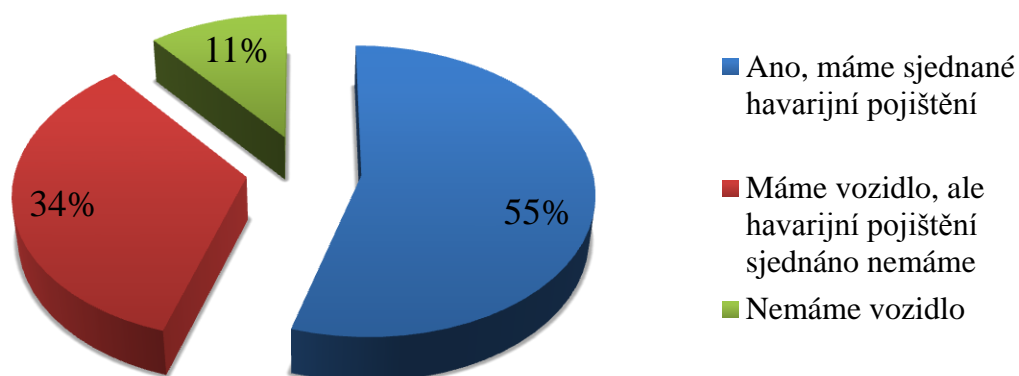
Obrázek 9 5 Pojištění domácnosti a nemovitosti, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Na otázku, zjišťující, jaké mají dotazovaní nebo jejich rodina sjednáno pojištění, odpovědělo 30 % dotazovaných, že využívají kombinaci pojištění domácnosti i nemovitosti, 26 % respondentů má také pojištění jak nemovitost, tak domácnost, ale každé zvlášť. Pouze domácnost si pojistilo 17 % dotázaných a nemovitost 12 %. Pojištění ani domácnosti, ani nemovitosti nemá sjednáno 15 % respondentů ani jejich rodin.

6. Máte Vy nebo někdo z Vaší rodiny sjednáno havarijní pojištění?

Tabulka 18 Havarijní pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Ano, máme sjednané havarijní pojištění	80	55 %
Máme vozidlo, ale havarijní pojištění sjednáno nemáme	50	34 %
Nemáme vozidlo	16	11 %



Obrázek 10 Havarijní pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Havarijní pojištění má sjednáno 80 respondentů, 50 sice vlastní vozidlo, ale havarijní pojištění si nesjednalo. Bez vlastního vozidla je 16 respondentů.

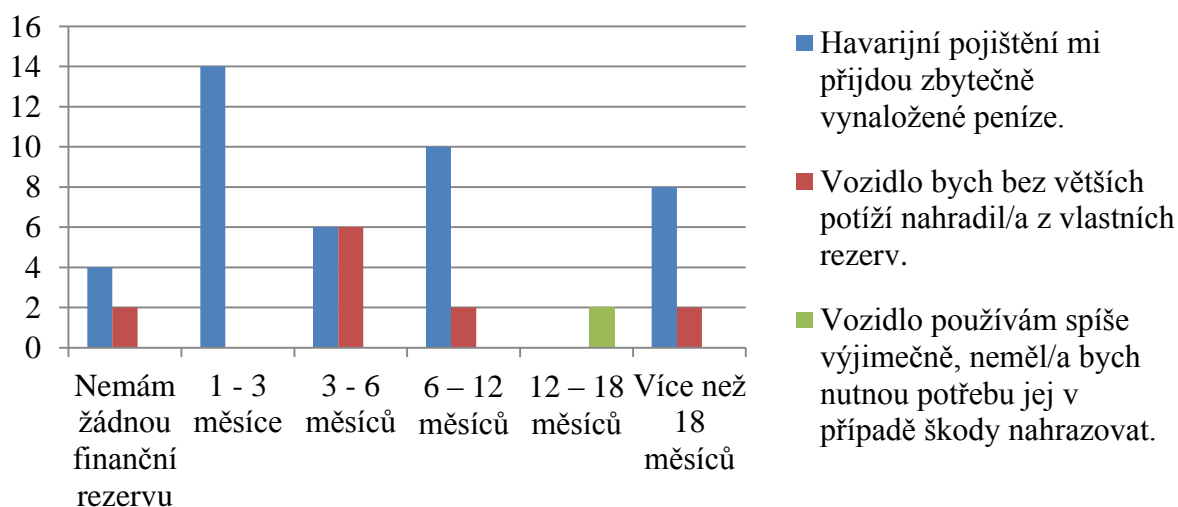
7. Pokud máte vozidlo a NEMÁTE sjednáno havarijní pojištění, z jakého je tak důvodu?

Tabulka 19 Důvody pro nesjednání havarijního pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Havarijní pojištění mi přijdou zbytečně vynaložené peníze.	42	75 %
Vozidlo bych bez větších potíží nahradil/a z vlastních rezerv.	12	21 %
Vozidlo používám spíše výjimečně, neměl/a bych nutnou potřebu jej v případě škody nahrazovat.	2	4 %



Obrázek 11 Důvody nesjednání havarijního pojištění, zdroj: vlastní zpracování



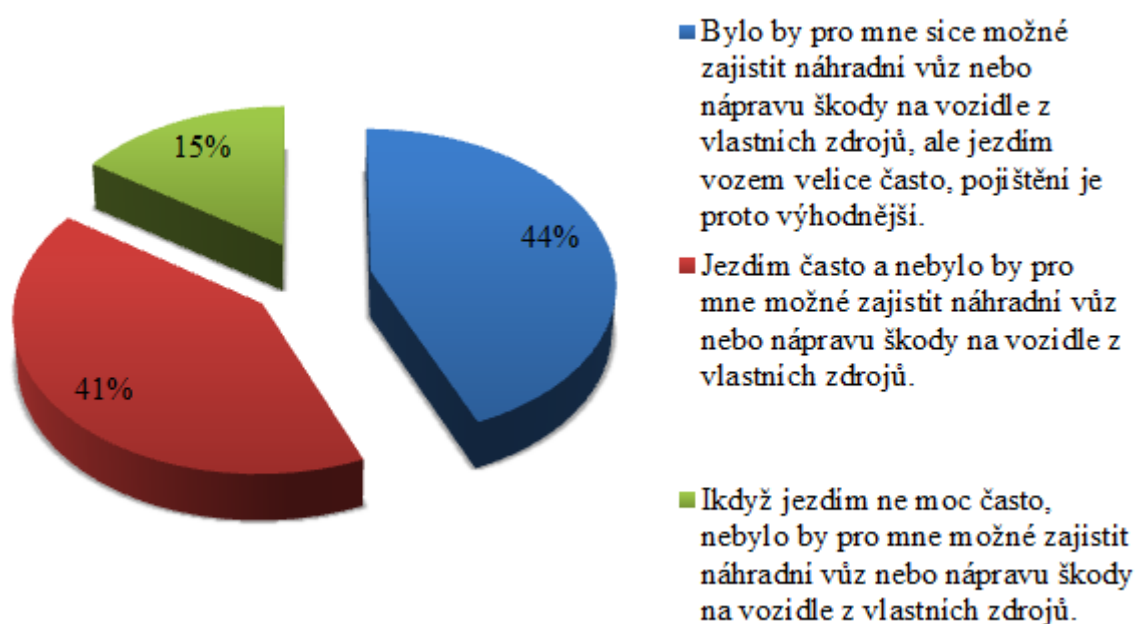
Obrázek 12 Důvody nesjednání havarijního pojištění 2, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Na tuto otázku měli odpovédět pouze ti dotázaní, kteří mají vozidlo, ale havarijní pojištění si nesjednali. Z výsledků přechozí otázky, by tedy na tuto otázku mělo odpovédět 50 respondentů, ve skutečnosti však na ni odpovédělo 56 respondentů. Tři čtvrtě odpovědí se shodují na tom, že havarijní pojištění, jim přijdou vyhozené peníze. 21% dotázaných má rezervy dostatečné na to, aby si v případě škody nahradili vozidlo sami. Další 4% odpovědí uvádí, že vozidlo používají pouze výjimečně a tak by v případě škody neměli nutnout potřebu jej nahradit.

8. Pokud máte vozidlo a MÁTE sjednáno havarijní pojištění, z jakého je tak důvodu?

Tabulka 20 Důvody pro sjednání havarijního pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Bylo by pro mne sice možné zajistit náhradní vůz nebo nápravu škody na vozidle z vlastních zdrojů, ale jezdím vozem velice často, pojištění je proto výhodnější.	34	44 %
Jezdím často a nebylo by pro mne možné zajistit náhradní vůz nebo nápravu škody na vozidle z vlastních zdrojů.	32	41 %
Ikdyž jezdím ne moc často, nebylo by pro mne možné zajistit náhradní vůz nebo nápravu škody na vozidle z vlastních zdrojů.	12	15 %



Obrázek 13 Důvody pro sjednání havarijního pojištění, zdroj: vlastní zpracování

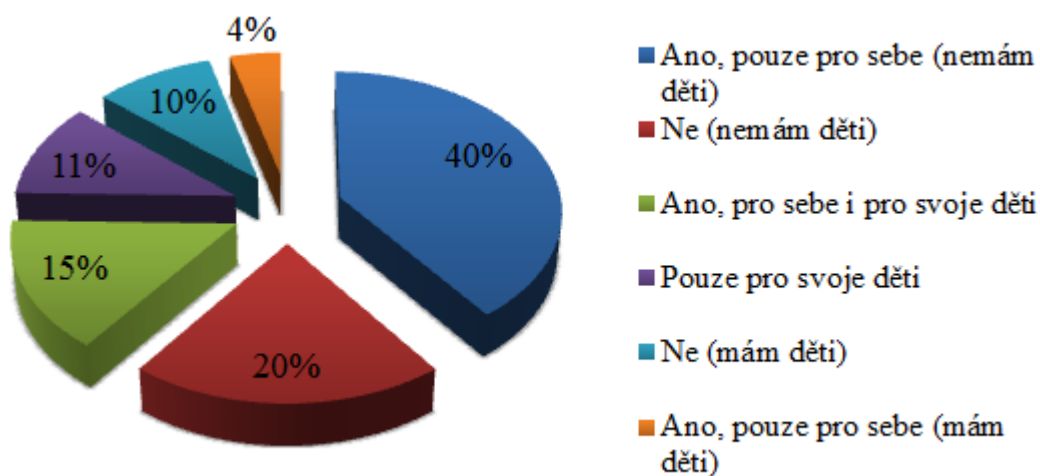
Komentář: Na tuto otázku, z jakého důvodu mají respondenti sjednáno havarijní pojištění odpovědělo celkem 78 odpovídajících z 80, jež v přecházející otázce potvrdilo, že mají havarijní pojištění mají sjednáno. Důvod, že by si sice mohli zajistit náhradní vůz nebo uhradit náhradu škody z vlastních rezerv, ale jezdí vozem, tak často, že považují havarijní pojištění výhodnější, zvolilo 44% respondentů. Něco málo méně, tedy 41% dotázaných jezdí

vozem často, ale nebyli by schopni zajistit náhradní vůz nebo nápravu škody z vlastních zdrojů. Zbývajících 15% respondentů vozem často nejedí a ani není v jejich možnostech si z vlastních zdrojů zajistit náhradní vůz nebo nápravu škody.

9. Máte sjednáno úrazové pojištění?

Tabulka 21 Úrazové pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Ano, pouze pro sebe (nemám děti)	58	40 %
Ne (nemám děti)	30	20 %
Ano, pro sebe i pro svoje děti	22	15 %
Pouze pro svoje děti	16	11 %
Ne (mám děti)	14	10 %
Ano, pouze pro sebe (mám děti)	6	4 %



Obrázek 14 Úrazové pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: V této otázce jsem se ptala respondentů, zda mají sjednáno úrazové pojištění v závislosti na tom, zda mají děti či nikoliv. Z celkem 146 dotázaných, 88 nemá děti, z nich 58 úrazové pojištění sjednáno má, 30 nikoliv. Zbývajících 58 respondentů má děti, 6 z nich

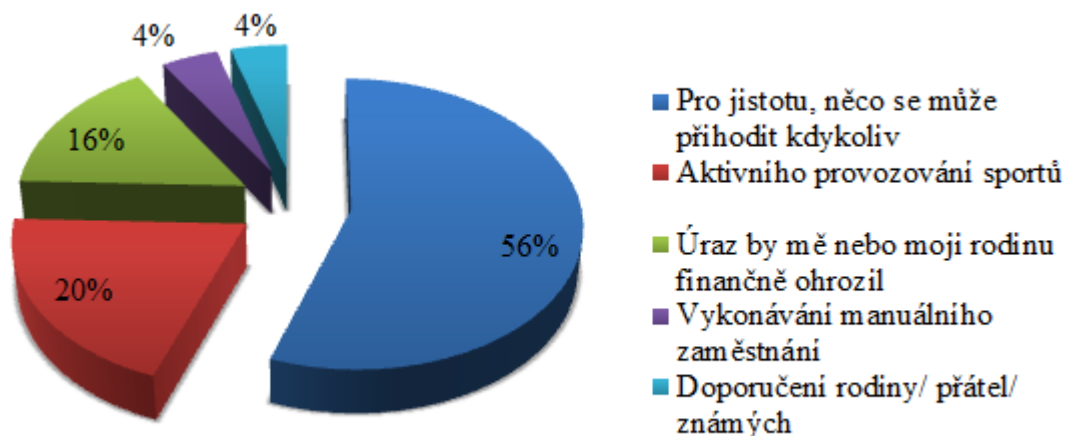
má sjednáno úrazové pojištění pouze pro sebe, 22 má úrazové pojištění sjednáno jak pro sebe, tak pro svoje děti, 14 dotázaných naopak nemá sjednáno pojištění ani pro děti ani pro sebe.

Z dalšího průzkumu vyplývá, že 67% těch, kteří nemají úrazové pojištění sjednáno, má finanční rezervu, která by jim umožnila žít bez aktivní výdělečné činnosti na stejné životní úrovni, na jakou jsou zvyklí, na méně než 6 měsíců nebo dokonce žádnou.

10. Z jakého důvodu máte sjednáno úrazové pojištění?

Tabulka 22 Důvody sjednání úrazového pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Pro jistotu, něco se může přihodit kdykoliv	50	56 %
Aktivního provozování sportů	18	20 %
Úraz by mě nebo moji rodinu finančně ohrozil	14	16 %
Vykonávání manuálního zaměstnání	4	4 %
Doporučení rodiny/ přátel/ známých	4	4 %



Obrázek 15 Důvody sjednání úrazového pojištění, zdroj: vlastní zpracování

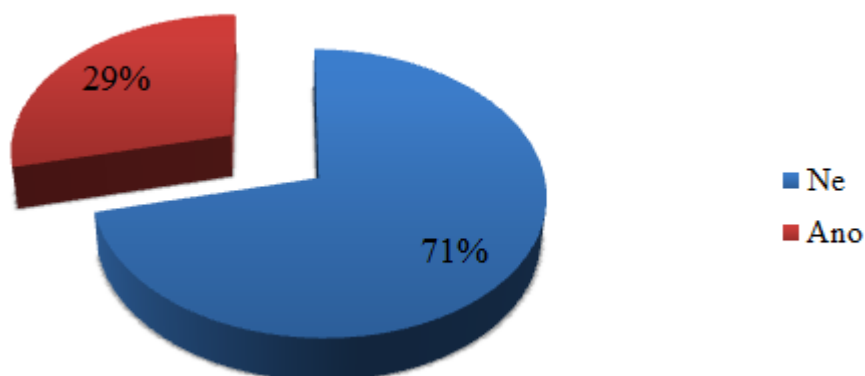
Komentář: V této otázce respondenti, kteří mají sjednáno úrazové pojištění, odpovídali na otázku jaký měli důvod k jeho sjednání. 50 dotázaných, celkem 56 % odpovědí, uvedlo jako hlavní důvod, že pojištění mají sjednáno pro jistotu, protože se kdykoliv může něco přihodit.

Dalších 20 % respondentů má sjednáno úrazové pojištění proto, že aktivně provozuje nějaký sport. Pouze 16 % odpovídajících by úraz finančně ohrozil. Dále 4 % respondentů si úrazové pojištění sjednalo z důvodu výkonu manuálního zaměstnání a stejně tak 4 % dala na doporučení rodiny, přátel nebo známých.

11. Máte sjednané pojištění odpovědnosti za škody v běžném občanském životě?

Tabulka 23 Pojištění odpovědnosti, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Ne	104	71 %
Ano	42	29 %



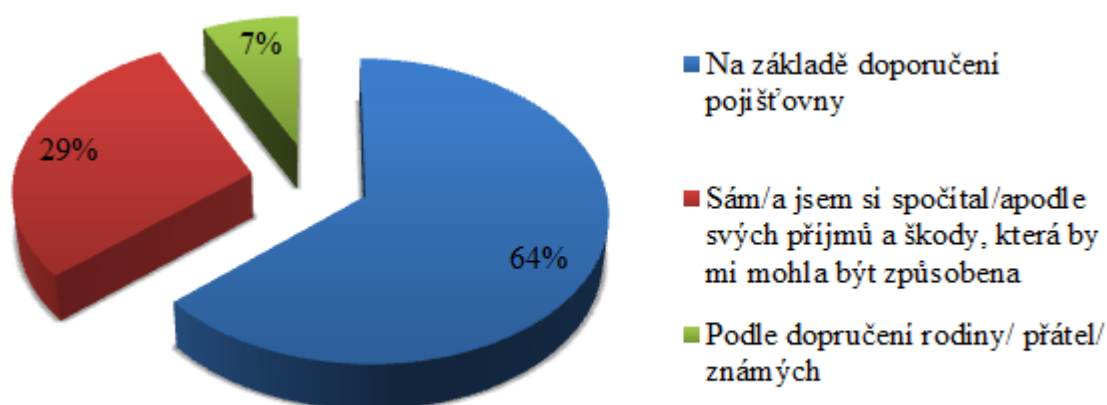
Obrázek 16 Pojištění odpovědnosti, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Na otázku zda mají sjednáno pojištění odpovědnosti za škodu v běžném občanském životě odpovědělo 71 % dotázaných, že pojištění sjednáno nemá, 29 % respondentů si však pojištění odpovědnosti sjednalo.

12. Jak jste si stanovili pojistnou částku u sjednaných pojištění?

Tabulka 24 Stanovení pojistné částky, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Na základě doporučení pojišťovny	70	64 %
Sám/a jsem si spočítal/apodle svých příjmů a škody, která by mi mohla být způsobena	32	29 %
Podle doporučení rodiny/ přátel/ známých	8	7 %



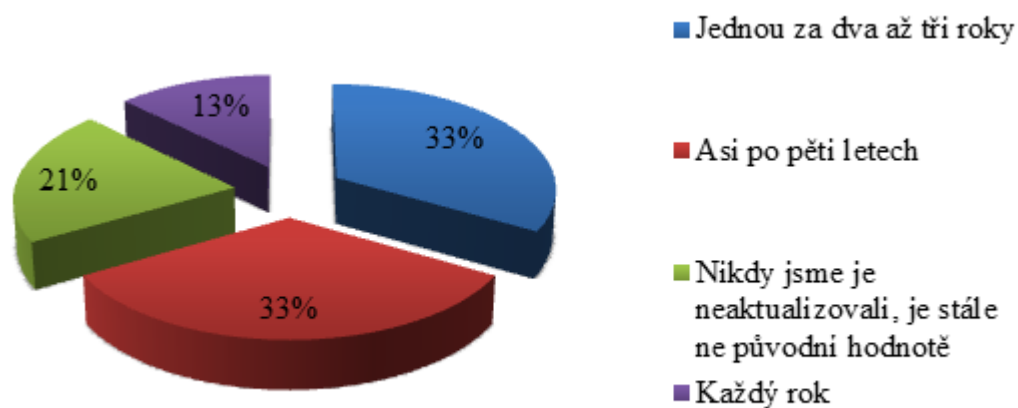
Obrázek 17 Stanovení pojistné částky, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Účastníci výzkumu byli tázáni, jakým způsobem si stanovují pojistnou částku u pojištění, jež si sjednali. Pouze 29 % dotázaných si sami spočítali pojistnou částku na základě svých příjmů a finančního ohrožení, jež by jim pojistná událost způsobila. Pojistnou částku si nechá pojišťovnou doporučit 64 % respondentů, dalších 7 % dá na doporučení rodiny, přátel nebo známých.

13. Jak často pojištění (domácnosti/nemovitosti/úrazové/ havarijní) aktualizujete?

Tabulka 25 Aktualizace pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Jednou za dva až tři roky	42	33 %
Asi po pěti letech	42	33 %
Nikdy jsme je neaktualizovali, je stále ne původní hodnotě	26	21 %
Každý rok	16	13 %



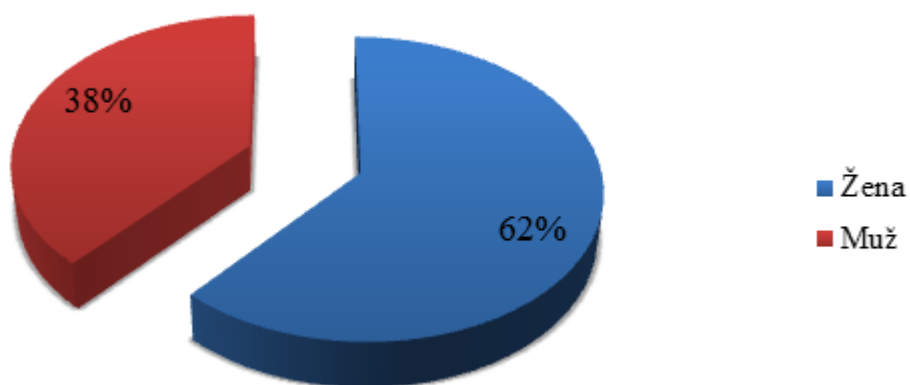
Obrázek 18 Aktualizace pojištění, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Cílem této otázky bylo zjistit, jak často si respondenti aktualizují své pojištění. Každý rok pojištění aktualizuje pouze 13 % repondentů- Asi po pěti letech si je aktualizuje 33 % dotázaných, dalších 33 % aktualizuje pojištění jednou za dva až tři roky a 21 % dotázaných své pojištění ještě nikdy neaktualizovalo a má jej stále na původní hodnotě.

14. Pohlaví

Tabulka 26 Pohlaví, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Žena	90	62 %
Muž	56	38 %



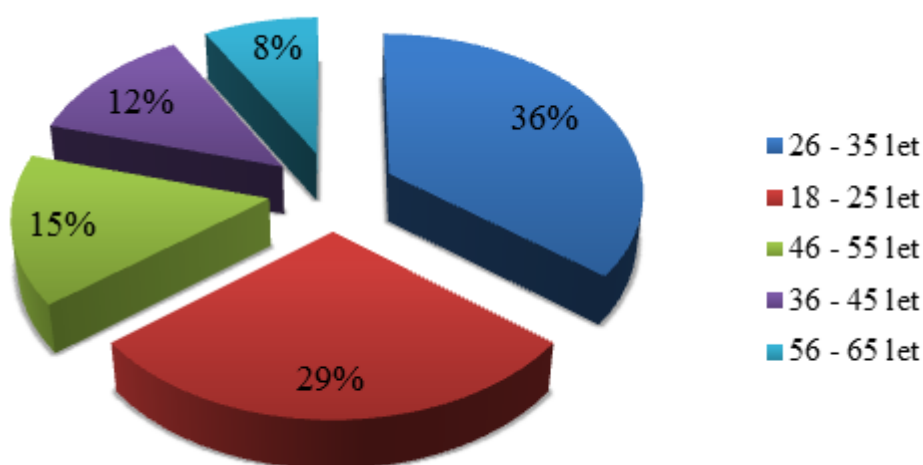
Obrázek 19 Pohlaví, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Na můj dotazník odpovědělo 90 žen a 56 mužů, procentuálně 62 % na 32 %.

15. Věk

Tabulka 27 Věk, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
26 - 35 let	52	36 %
18 - 25 let	42	29 %
46 - 55 let	22	15 %
36 - 45 let	18	12 %
56 - 65 let	12	8 %



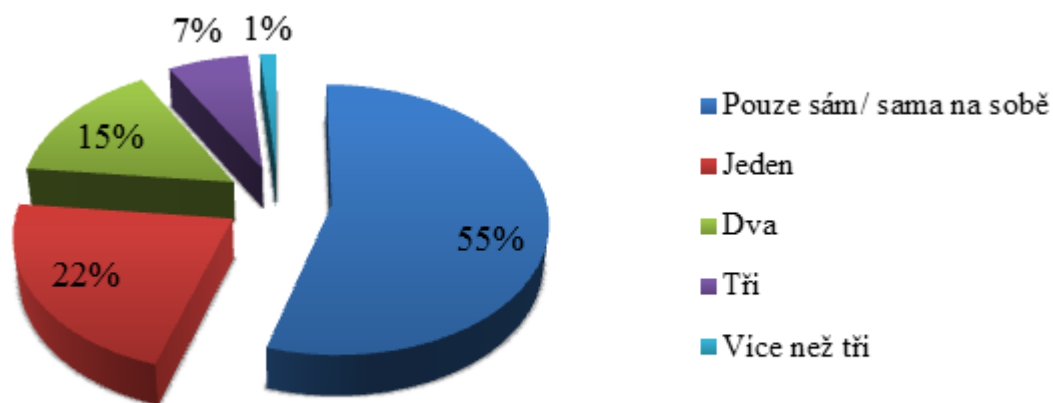
Obrázek 20 Věk, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Rozdělení repondentů do skupin podle věku bylo následující, největší zastoupení měla skupina ve věku 26 až 35 let s 52 repondenty, druhými nejpočetnějšími byli repondenti ve věku 18 až 25 let, celkem jich dotazník vyplnilo 42. Na dotazník odpovědělo celkem 22 jedinců ve věku 46 až 55 let, ve skupině 36 až 45 let vyplnilo dotazník 18 respondentů a dalších 12 ve věku 56 až 65 let.

16. Kolik lidí je na Vás finančně závislých?

Tabulka 28 Osoby finančně závislé, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Pouze sám/ sama na sobě	80	55 %
Jeden	32	22 %
Dva	22	15 %
Tři	10	7 %
Více než tři	2	1 %



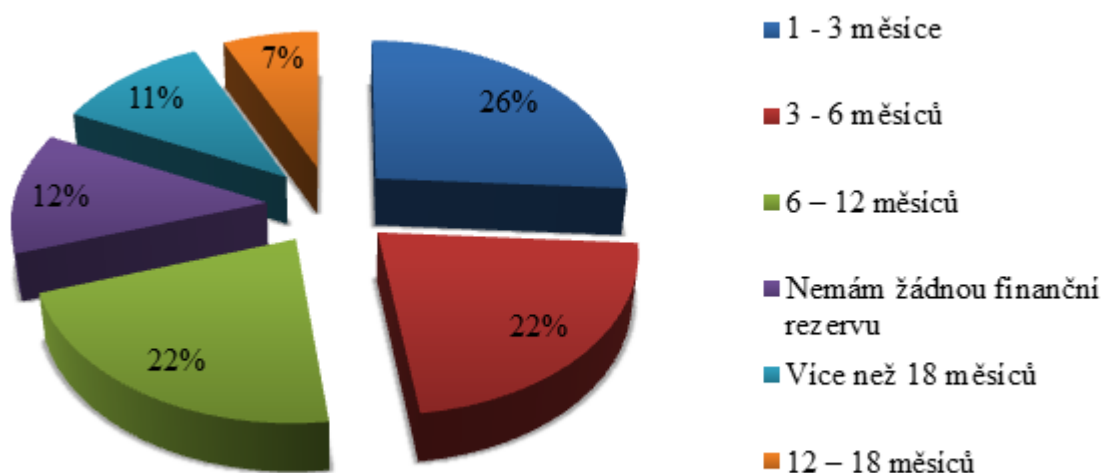
Obrázek 21 Osoby finančně závislé, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Více než polovina dotázných, přesně 55 %, jsou finančně závislí pouze na sobě. Na 22% respondentů je finančně závislá jedna osobě, na 15 % jsou finančně závislé dvě osoby. Na 7 % respondentů jsou finančně závislé tři osoby, více než tři osoby závislé má pouze 1 % dotázaných.

17. Jaká je Vaše finanční rezerva? Kolik měsíců byste byli schopni žít bez aktivní výdělečné činnosti na stejné životní úrovni, na jakou jste zvyklí?

Tabulka 29 Finanční rezerva, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
1 - 3 měsíce	38	26 %
3 - 6 měsíců	32	22 %
6 – 12 měsíců	32	22 %
Nemám žádnou finanční rezervu	18	12 %
Více než 18 měsíců	16	11 %
12 – 18 měsíců	10	7 %



Obrázek 22 Finanční rezerva, zdroj: vlastní zpracování

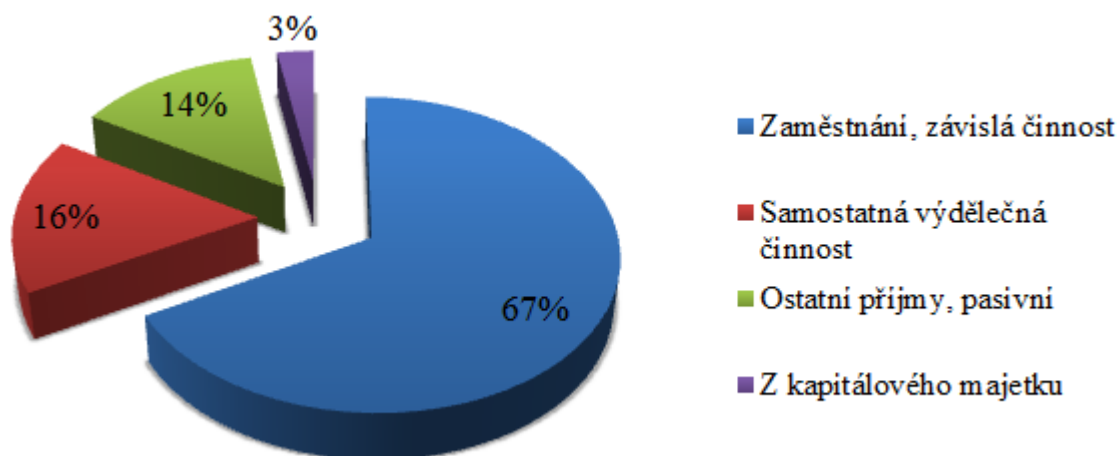
Komentář: Účelem této otázky bylo zjistit, jakou mají repondenti finanční rezervu a kolik měsíců by byli schopni žít bez aktivní výdělečné činnosti na stejné životní úrovni, na jakou jsou zvyklí. Z celkových 146 odpovědí, 26 % dotázaných má finanční rezervu jež by jim umožnila žít na stejné úrovni na 1 až 3 měsíce, rezervu na 3 až 6 měsíců má 22 % repondentů a dalších 22 % dotázaných by na stejné úrovni mohlo bez aktivní výdělečné činnosti mohlo ze své rezervy žít 6 až 12 měsíců. Bez jakékoliv finanční rezervy je 12 % dotázaných. Dále z odpovědí vyplynulo, že 11 % respondentů má finanční rezervu na 12 až 18 měsíců a po

dobu delší než je 18 měsíců bude bez aktivní výdělečné činnosti bude moci na stejné životní úrovni možnost žít 7 % dotázaných.

18. Jaký je váš hlavní zdroj příjmů?

Tabulka 30 Zdroj příjmů, zdroj: vlastní zpracování

Odpověď	Počet	V %
Zaměstnání, závislá činnost	98	67 %
Samostatná výdělečná činnost	24	16 %
Ostatní příjmy, pasivní	20	14 %
Z kapitálového majetku	4	3 %



Obrázek 23 Zdroj příjmů, zdroj: vlastní zpracování

Komentář: Hlavním zdrojem příjmů pro většinu dotázaných, přesně pro 67 % z nich, je zaměstnání. Samostatnou výdělečnou činností se živí 16 % respondentů. Pro 14 % respondentů jsou hlavním příjmem finanční příjmy pasivní. Z kapitálového majetku mají hlavní příjem 3 % dotázaných.